الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة منتوري قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم المكتبات

رقم التسجيل:....................

الرقم التسلسلي:..................

الخدمـــات الإلكترونيـــة بالمكتبـــات الجامعيـــة:
دراســـة ميدانية بمؤسســـات التعليم العـــالي بمدينة قسنطينـــة
المجلد 1

رسالة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات

إعداد الطالب:
غانــم نــذير

تحت إشراف
د. مجيــد دحمــان

لجنة المناقشة:

أ.د. بن السبتي عبد المالك	**أستاذ التعليم العالي**	**جامعة منتوري قسنطينة**	**رئيسا**
د. دحمان مجيد	**مدير بحث**	**مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني - الجزائر**	**مشرفا ومقررا**
أ.د. علاهم رابح	**أستاذ التعليم العالي**	**جامعة الجزائر**	**عضوا**
د. بودربان عز الدين	**أستاذ محاضر**	**جامعة منتوري قسنطينة**	**عضوا**
د. نابتي محمد الصالح	**أستاذ محاضر**	**جامعة منتوري قسنطينة**	**عضوا**

فيفــري 2010



الإهـداء

إلى والدي الكريمين

عرفانا لهما بالجميل و التضحيات؛

و إلى زوجتي العزيزة و قرة عيني محمد راجيا من الله له الصلاح و الفلاح؛

و إلى كل أخوتي و أخواتي؛

و كل طلبة و أساتذة و موظفي قسم علم المكتبات.

و إلى أرواح من فارقونا: د. حليمة سمرة، بوعناقة عمار و بوكبوس عبد السلام رحمهم الله

أهدي هذا العمل بتواضع



شكر و تقدير

أتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى

أستاذي الفاضل مجيد دحمان

لموافقته الإشراف البحث على هذا

البحث، و ما بذله من جهد و وقت

و صبر، و على كل ما قدمه لي من مساعدة وتوجيهات قيمة.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل أسرة

قسم علم المكتبات بجامعة قسنطينة

إدارة و أساتذة و طلبة على التشجيع

و المساعدة.

كما لا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني

من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث، و على

وجه الخصوص الأستاذ الفاضل دليو فوضيل،

الأستاذ الزميل عكنوش نبيل، والصديقين مختار و منير.



قائمة المختصرات:

ABES : Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur.
ABRC/CARL: Association des Bibliothèques de Recherche du Canada.
ADN: Acide Désoxyribonucléique.
AFNOR : Association Française de Normalisation.
ALAS: Association of Latin American Scientists.
AMA : American Marketing Association.
ARC : Austrian Research Centers.
ARL : Association of Research Libraries.
ARU: Asssociation of American Universities.
ASTA : Arab Scientists and Technologists Abroad.
AUCC/CARL : Association des Universités et Collèges du Canada.
BMC: BioMed Central.
BMJ : British Medical Journal.
BOAI : Budapest Open Access Initiative.
CAUSE: Association for managing and using information ressources on higher education.
CMCLS : Californian's Metropolitan Cooperative Library System.
CNI: Coalition for Networked Information.
DLI : US Digital Library Initiative.
DLLS : Distance Learning Library Services.
DLS: Digital Library Services.
DOAJ : Directory of Open Access Journals.
EID: Electronic Information Delivery.
eLib : Electronic Library Program.
ELS : Electronic Library Services.
ERIC : Education Resources Information Center.
FAQ: Frequency Asked Questions.
FSF : Free Software Foundation.
GNU/GPL: GNU is not Unix/ Grand Public Licence.
HTML: Hypertext Markup Language.
HTTP : HyperText Transfer Protocol.
ICH: Interoperability Clearinghouse.
INSA : Institut National des Science Appliquées.
ISO : International Standard Organization.
IST : Information Scientifique et Technique.
ITER: International Thermonuclear Experimental Reactor.
IUPMI : Information Use and Policy Management Institute.
LISTA: Library, Information Science & Technology Abstracts.
LMD : Licence, Master, Doctorat.

MIRCEN: Microbian Ressources Centers.
MIT : Massachussets Institute of Technology.
NSF : National Sciense Foundation.
OAI: Open Access Initiative.
OAI: Open Archive Initiative.
OAI-MPH: Open Archives Initiative-Protocole for Metadata Harvesting.
OCLC : Online Computer Library Center.
OCLS: Off-Campus Library Services.
OCR : Optical Caracter Recognition.
ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science.
OPAC : Online Public Access Catalog.
PDF : Portable Document Format.
PNUD: Plan des Nations Unies pour le Développement.
PNUE: Plan des Nations Unies pour l'Environnement.
RIBU : Réseau Interuniversitaire des Bibliothèques Universitaires.
RUSA: Reference and User Services Association.
SGBD : Système de Gestion de Bases de Données.
SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque.
SIS: School of Information Studies.
SPARC: The Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition.
SSLL : Sociétés Spécialisées dans le Logiciel Libre.
TCP/IP : Transfer Control Protocol/Internet Protocol.
UNESCO : United Nations of Education, Science and Culture Organization.
URL: Uniform Resource Locator.
WWW: World Wide Web.
XML : eXtensible Markup Language.

قائمـــــة الموضـــوعـــات

المجلد الأول

المجلد الثاني

مقــدمة:

عملت المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات الأخرى بمختلف أنواعها و على اختلاف قطاعاتها على إدخال تكنولوجيا المعلومات لتفعيل و تحسين طرق تسييرها، و تحسين الخدمات التي تقدمها، بل يمكن الذهاب إلى القول بأنها معنية أكثر من غيرها بضرورة اعتماد هذه التكنولوجيات الحديثة، نظرا لطبيعة المهام التي تضطلع بها، و الدور الذي تلعبه في تحقيق الأهداف البحثية و التعليمية للجامعة، و مواكبة التطورات التي تحدث في كل الميادين العلمية التي تغطيها، و كذا دراسة سبل تطبيق هذه التكنولوجيات لتقديم أحسن خدمة ممكنة.

و هناك من يعتبر بأن المكتبات الجامعية تعيش حاليا مرحلة تحول حذري، بل أنها تعرف أزمة هوية، بالنظر إلى كونها نظام وثائقي يهدف إلى تسهيل الولوج إلى المعلومات في حيز جغرافي محدد، الشيء الذي أدى إلى طرح بعض التساؤلات المرتبطة بتبعات و نتائج الانتقال التدريجي نحو ما يصطلح عليه اليوم بالمكتبة الإلكترونية. فهل يمكن أن ننظر إلى التحول الذي تسير إليه المكتبات الجامعية بطابعها التقليدي نحو العالم الافتراضي – مع ما يميزه من خصوصيات و إيجابيات و تناقضات – كمسار للتغيير الجذري، أو كمجرد مكمل و مدعم لأسس و قواعد المكتبة التقليدية؟. و كيف ننظر إلى دور المكتبي كوسيط بين المعلومات و المستفيد، في الوقت الذي يمكن فيه لهذا الأخير أن يصل مباشرة إلى منابع المعلومات الكثيرة التي تتيحها الطرق السريعة للمعلومات؟.

و حسب Paul Legatte و David Price، فإن "التحدي الذي يجب أن نرفعه اليوم كمكتبيين، يتمثل في ضرورة تطوير هياكل و أسس تسييرية و تنظيمية و فنية جديدة لتقديم خدمة مكتبية مزدوجة تجمع بين الوسط التقليدي و الوسط الإلكتروني، تمكننا فعلا من الاندماج و التأقلم مع التغيرات المستمرة التي تحدث في عالم الوسائط المعلوماتية. و من ثم، فإن المكتبة عليها أن تجمع بين مفهومي المكتبة التقليدية و المكتبة الإلكترونية في الوقت نفسه[1]".

---

[1] CHRISTINE Ollendorff. L'offre de services en bibliothèque académique : Un essai de modélisation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°. 9. P. 33-47.

و من المعروف في هذا السياق، بأن الاستعمال الواسع النطاق لهذه التكنولوجيات من طرف المكتبات الجامعية، و ارتباطها الوثيق بشبكات المعلومات، و بخاصة شبكة الإنترنت التي فتحت مجالات و آفاق جديدة للمكتبات لتحسين خدماتها و توسيع نطاق الإفادة منها لتتجه إلى فئات أخرى خارج إطار ما يصطلح عليه بالمجتمع الجامعي، و هذا بفضل تقنيات الاتصال عن بعد، أدى هذا الاستعمال المكثف إلى ظهور منطقي لنوع جديد من الخدمات يتمثل في "الخدمات الإلكترونية" التي تعتبر كتتويج للاستعمال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة من طرف المكتبات.

و من هذا المنطلق، أصبحت قضية دراسة حجم المجهودات المبذولة من طرف مكتباتنا الجامعية في اقتناء التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال تطرح نفسها بشدة، بالإضافة إلى كيفية استفادتها و استغلالها لهذه التكنولوجيات – إن وجدت -، و مدى ترجمة هذه الإفادة إلى خدمات مميزة تسمح بمواجهة احتياجات المستفيدين التي تتنوع و تتعقد باستمرار.

إذ أن الأمر لا يتعلق باكتساب التكنولوجيات الحديثة فحسب، و إنما يتعلق بكيفية استعمالها و توظيفها لتحقيق أهداف المكتبات الجامعية كمؤسسات توثيقية تلعب دورا مركزيا في العملية البحثية و التعليمية التي تضطلع بها الجامعة، و تقديم خدمات جديدة تتلاءم مع طبيعة الاحتياجات التي يبديها المستفيدون.

و علاوة على ذلك، فقد أصبح من الضروري اليوم إعطاء اهتمام و عناية أكبر إلى الوسائط و الوثائق الإلكترونية الحديثة، و ضرورة إدماجها كمواد مكتبية أساسية تعتمد عليها المكتبات في تقديم خدماتها، مع دراسة حجم و طبيعة الحاجة إلى هذا النوع من الوثائق لدى المجتمع الجامعي. و من ثم، الخروج بطريقة عمل واضحة المعالم، مبنية على معطيات واقعية تسمح لنا بطرح و اقتراح سياسات و مناهج موضوعية لتصميم نماذج لعرض خدمات إلكترونية تتجاوب مع المتطلبات الحالية و المستقبلية، و تأخذ بعين الاعتبار واقع مكتباتنا الجامعية من حيث إمكاناتها المادية و المالية و البشرية و طاقات استيعابها الحالية و المستقبلية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و قدرتها على توظيفها بشكل عقلاني و لائق.

و من ثم، فإن إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول مدى تقديم هذا النوع من الخدمات – الخدمات الإلكترونية – من طرف المكتبات الجامعية، وقياس حاجة المستفيدين إليها في ظل المتغيرات التكنولوجية التي تفرض نفسها على الجامعة كمؤسسة بحثية و تعليمية و على المكتبات الجامعية على حد السواء. و كذا حول دراسة سبل و طرق تصميم نماذج لعرض مثل هذه الخدمات على ضوء ما تتوفر عليه المكتبات الجامعية من إمكانات مادية و مالية و بشرية، و من بنية تحتية تكنولوجية، تماشيا مع طبيعة الاحتياجات المعبر عنها من طرف المستفيدين.

و انطلاقا مما سبق، نحاول معالجة هذه الإشكالية من خلال هذه الدراسة الموسومة: "الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة".

و لتحقيق هذا الغرض، طبقت هذه الدراسة على عينتين تتكون الأولى من 20 مكتبيا و الثانية من 187 أستاذا وباحثا بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، ممثلة في جامعتي الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية و منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الإنسانية. و اشتملت على ستة فصول توزعت على الشكل التالي:

- **الفصل الأول**: خصص لتوضيح مختلف الجوانب المنهجية للدراسة، ممثلة في إشكالية الدراسة و فرضياتها و تساؤلاتها و أهميتها، بالإضافة إلى توضيح منهجها و الأدوات المعتمدة في جمع بيانات الدراسة الميدانية و كيفية توظيفها.

- **الفصل الثاني**: و قد تناولنا فيه موضوع الاتصال العلمي الإلكتروني و تغير السلوكيات العلمية و البحثية للباحثين بتغير طرق تبادل و تداول المعلومات العلمية والتقنية فيما بينهم، و تأثير ذلك على المكتبات الجامعية التي أصبحت ملزمة بإعادة النظر في منظومتها الخدماتية بشكل يمكنها من مسايرة التغيرات السلوكية لدى الباحثين.

- **الفصل الثالث**: حاولنا من خلاله دراسة مفهوم الخدمة بشكل عام، و الخدمة المكتبية و المفاهيم المجاورة لها بشكل أدق، من خلال البحث في الأدبيات المتخصصة، بالإضافة إلى دراسة هذا المفهوم من خلال البحث في بعض قواعد البيانات المتخصصة، كما تطرقنا إلى خصائص الخدمة المكتبية و العوامل المؤثرة في تقديمها و مستوياتها، فضلا

عن استراتيجيات تسويقها و تقييمها. كما تطرقنا في هذا الفصل إلى تعريف الخدمات المكتبية الإلكترونية و المفاهيم المجاورة لها، و طرق و متطلبات إتاحتها من طرف المكتبات الجامعية، و سبل تعايشها مع الخدمات التقليدية وفق نموذج المكتبة الهجينة.

- **الفصل الرابع**: تعرضنا في هذا الفصل إلى أنواع الخدمات المكتبية الإلكترونية بدءا بالفهرس الإلكتروني و وصولا إلى بوابات المكتبات و التقنيات التي تعتمد عليها. ومتطلبات إتاحتها مع إبراز البرمجيات الوثائقية الحرة كبديل حقيقي لتقديم هذا النوع من الخدمات بأكبر فعالية و أقل كلفة ممكنة. كما تطرقنا إلى موقعها صمن استراتيجيات الخدمة المكتبة، و طرق و منهجيات تسويقها و تقييمها.

- **الفصل الخامس**: تطرقنا فيه إلى الخدمات المكتبية الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي المدروسة بمدينة قسنطينة، من خلال التعريف بهذه المؤسسات و بمكتباتها، و محاولة تحليل و تفسير نتائج الاستبيان الموجه لعينة المكتبيين التابعين لها، و فق محاوره الأربعة التالية:

- المحور الأول:المصالح المكتبية و علاقتها بالخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة.

- المحور الثاني: المصادر الوثائقية المتاحة من طرف المكتبات المدروسة و الفئات المستفيدة منها.

- المحور الثالث: الخدمات المكتبية بالمكتبات المدروسة و الفئات المستفيدة منها.

- المحور الرابع: الخدمات الإلكترونية و سبل إتاحتها من طرف المكتبات الجامعية المدروسة.

- **الفصل السادس**: تطرقنا فيه إلى استعمال الأساتذة و الباحثين بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة للخدمات المكتبية الإلكترونية، من خلال محاولة تحليل و تفسير نتائج الاستبيان الموجه لعينة الأساتذة و الباحثين التابعين لها، وفق محاوره الأربعة التالية:

- الحور الأول: توجهات الأساتذة و الباحثين نحو استعمال وسائل الاتصال العلمي الإلكترونية وموقفهم من مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية.

- المحور الثاني: توجهات الأساتذة والباحثين نحو استعمال الوثائق الإلكترونية.

- المحور الثالث: توجهات الأساتذة و الباحثين نحو استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية.

- المحور الرابع: توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد.

كما تم التعرض إلى النتائج العامة للدراسة الميدانية، و نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضيات و اقتراحات الدراسة.

و تمثلت أهم الصعوبات التي واجهتنا في هذا الدراسة في اتساع الرقعة الجغرافية للدراسة الميدانية، خاصة فيما يتعلق بتوزيع و استرجاع الاستبيان الموجه لأساتذة و باحثي جامعة منتوري قسنطينة، بسبب تشتتها الجغرافي و تواجد ملحقاتها على كامل تراب ولاية قسنطينة. مما أدى إلى استغراق وقت كبير لتحقيق هذه العملية.

و في الأخير، أجدد شكري و عرفاني إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة.

1- موضوع الدراسة:

1-1- إشكالية الدراسة:

يذهب الجميع إلى أن المكتبات الجامعية تعيش حاليا مرحلة تغيرات جذرية بسبب التطورات و التقلبات المتسارعة التي تحيط بها. فهي تنشط في سياق يتسم بعدم الاستقرار و بتعدد التحديات و الرهانات، بحكم المؤشرات و العوامل العديدة التي تفرض عليها إعادة النظر بشكل مستمر في سياساتها و استراتيجياتها التطورية على المستويات القصيرة والمتوسطة والبعيدة المدى. حيث تشكل قضايا مثل قضية انفجار التعداد الطلابي الناتج عن تطبيق مبدأ ديمقراطية التعليم، و المسألة المتعلقة بضرورة ترسيخ و توطيد العلاقة بين الجامعة كمؤسسة تعليمية و بحثية مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي، التي أدت إلى تطبيق جملة من الإصلاحات أبرزها تطبيق نظام التكوين بصيغة LMD[1]، الذي يهدف في مجمله إلى تكييف مخرجات التكوين على مستوى الجامعة مع احتياجات و متطلبات محيطها الاجتماعي و الاقتصادي. فضلا عن المتطلبات التي تفرضها الأشكال الجديدة للتعليم مثل التعليم المفتوح و التعليم الإلكتروني التي أصبحت الجامعة مطالبة باعتمادها. تشكل هذه القضايا و غيرها بعض الإشكاليات و التحديات التي تواجه الجامعة بمختلف مكوناتها وعناصرها بما فيها المكتبات الجامعية. و في هذا السياق، تعتبر مسألة تطور أنماط الاتصال العلمي، و بروز طرق و أدوات جديدة يعتمد عليها الأساتذة و الباحثون بصفة أكبر في تواصلهم العلمي، وفي ممارسة نشاطاتهم العلمية و البحثية و تبليغ نتائج أبحاثهم و تجاربهم العلمية، تقوم بدرجة كبيرة على التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال، و اعتمادهم المتزايد على الوثائق و المصادر الإلكترونية في القيام بهذه النشاطات – مما أدى إلى ظهور مفهوم الاتصال العلمي الإلكتروني، بما يحمله من تناقضات و تحديات تواجه المكتبات الجامعية و البحثية بالدرجة الأولى بسبب أزمة الاتصال العلمي الناتجة عنه-، إذ تعتبر هذه المسألة من الإشكاليات التي تعني المكتبات الجامعية بشكل مباشر، وهو ما يفرض عليها كمؤسسات خدماتية داعمة للتعليم العالي والبحث العلمي أن تعمل باستمرار على مسايرة هذه التطورات و مصاحبة التحولات

[1] Licence, Master, Doctorat.

الحاصلة في الأنماط التواصلية الجديدة المعتمدة من طرف المجتمع العلمي الذي تخدمه، وتكييف خدماتها مع هذه التحولات. فبما أن جانبا كبيرا من النشاطات العلمية و البحثية للمجتمع العلمي أصبح يتم حاليا في وسط البيئة الإلكترونية الجديدة، و باستعمال الوسائل الحديثة للاتصال الإلكتروني، فعلى المكتبات الجامعية أن تعمل على مصاحبة هذا التحول من خلال خلق خدمات جديدة ومبتكرة، تدعم و تعزز وجودها في هذه البيئة الجديدة من جهة، و تقربها أكثر نحو تلبية احتياجات المجتمع العلمي الذي تخدمه من جهة أخرى.
وتمثل الخدمات الإلكترونية في هذا السياق، إحدى أكبر التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في المجتمع المعاصر للمعلومات، فهي معنية أكثر من غيرها من المكتبات الأخرى بتقديم مثل هذه الخدمات المتطورة، نظرا لتعاملها بشكل كبير مع مجموعات كبيرة و متنوعة من مصادر المعلومات الإلكترونية على غرار الدوريات العلمية الإلكترونية، و تقديمها لأدوات عمل ذات مستوى عال من حيث قدرات البحث واسترجاع للمعلومات تتماشى مع طبيعة جمهور المستفيدين الذي تخدمه.
فما يقال عن التحديات التي تواجه الجامعات و مكتباتها بشكل عام يقال كذلك عن جامعاتنا الجزائرية و مكتباتها، المطالبة هي كذلك بتأكيد تواجدها ضمن المنظومة التعليمية الجامعية العالمية التي أصبحت تفرض قواعد جديدة بفعل عولمة التعليم العالي، تقوم على الجودة و الكفاءة و الفعالية و القدرة المستمرة على التكيف مع متطلبات و احتياجات التكوين. و من هذا المنطلق، تجد مكتباتنا الجامعية الجزائرية نفسها في سياق يفرض عليها هي كذلك ضرورة تكييف خدماتها مع التحولات و التطورات المشار إليها سابقا، لا سيما فيما يتعلق بمصاحبة التطورات الحاصلة في أنماط التواصل العلمي، و التكيف معها من خلال خلق خدمات مكتبية إلكترونية تتماشى معها، و تعزز تواجدها في هذه البيئة العلمية الجديدة. و عليه، فإن الإشكالية التي سنحاول معالجتها في هذه الدراسة، تتمحور حول تساؤل محوري يتعلق بمدى تقديم و إتاحة الخدمات الإلكترونية من طرف مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة التي تمثل المجال الجغرافي للدراسة، ممثلة في مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، و المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة، و مكتبة المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الإنسانية

بقسنطينة. و مدى تناسب الخدمات الإلكترونية المتاحة من طرف هذه المكتبات مع السلوكات الاتصالية الجديدة لفئة الأساتذة و الباحثين الذين يمثلون عينة هذه الدراسة. وهو ما سيتطلب منا قياس مستويات اعتماد هذه الفئة من المستفيدين على وسائل الاتصال الإلكترونية في مختلف نشاطاتهم البحثية و العلمية، و كذا قياس مستويات إتاحة الخدمات الإلكترونية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي المدروسة، و موقعها ضمن المنظومة الخدماتية الشاملة لهذه المكتبات. و محاولة معرفة مدى مواءمة هذا العرض الخدماتي مع سلوكات و احتياجات الأساتذة و الباحثين المعنيين بالدراسة لهذا النوع من الخدمات. وانطلاقا مما سبق، سنحاول اختبار الفرضيات التالية في دراستنا هذه:

1-2- فرضيات الدراسة:

لمعالجة إشكالية هذه الدراسة، سنحاول اختبار الفرضيات الثلاث التالية:

1- يعتمد الأساتذة و الباحثون بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة بشكل كبير على وسائل الاتصال الإلكترونية للنفاذ إلى المعلومات العلمية و التقنية و تداولها فيمل بينهم.

2- تعتمد مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة بشكل كبير على الخدمات الإلكترونية كجزء أساسي ضمن استراتيجيات العرض الشامل لخدماتها.

3- تلبي الخدمات الإلكترونية المتاحة من طرف مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة بدرجة كبيرة احتياجات الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى هذه المؤسسات تماشيا مع تغير أنماط تواصلهم العلمي.

1-3- أسئلة الدراسة:

نحاول من خلال هده الدراسة الإجابة على التساؤلات الأساسية التالية:

1- إلى أي درجة يعتمد الأساتذة و الباحثون بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة على وسائل الاتصال العلمي الإلكترونية في مختلف نشاطاتهم البحثية و العلمية والتعليمية؟.

2- ما هي الوثائق الإلكترونية؟ و ما هي أنواعها؟ و ما هي أنماط إتاحتها بمكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة و مستويات استعمالاتها من طرف الأساتذة والباحثين بهذه المؤسسات؟.

3- ما هي الخدمات الإلكترونية؟ و ما هي أنواعها؟ و استراتيجيات إتاحتها و تقييمها بالمكتبات الجامعية عامة؟.

4- و ما هو موقع الخدمات الإلكترونية المتاحة من طرف مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة على وجه التحديد ضمن نظام عرض خدماتها الشامل؟ و ما هي أنماط إتاحتها ومستويات استعمالها من طرف الأساتذة و الباحثين التابعين لهذه المؤسسات؟.

5- ما هي نظرة المكتبيين للخدمات المكتبية المقدمة من طرف مكتباتهم بشكل عام، وللخدمات المكتبية الإلكترونية على وجه التحديد؟

6- ما هو دور الوثائق و الخدمات الإلكترونية في تطوير الخدمة المكتبية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية؟.

7- ما مدى تأثير الاعتماد على الوثائق و الخدمات الإلكترونية على الجوانب التنظيمية والفنية للمكتبات الجامعية؟.

8- هل يتطلب استعمال الوثائق و الخدمات الإلكترونية من طرف المكتبات الجامعية إعادة النظر في أساليب تنظيمها و تسييرها؟.

9- ما هي المشاكل التي تواجه المكتبات الجامعية في تقديم خدماتها و التي يمكن حلها من خلال اللجوء إلى استعمال الوثائق و الخدمات الإلكترونية؟.

10- هل تتناسب الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة مع الاحتياجات البحثية و العلمية و التعليمية للأساتذة و الباحثين التابعين لها؟.

11- ما هي الوثائق و الخدمات الإلكترونية الأكثر طلبا و استعمالا من طرف الأساتذة والباحثين بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة؟.

12- هل تسمح الإمكانيات المادية و المالية و البشرية التي تتوفر عليها مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة بتقديم و عرض الخدمات المكتبية الإلكترونية تماشيا مع احتياجات المجتمع الأكاديمي الذي تخدمه بمختلف فئاته بما في ذلك فئة الأساتذة و الباحثين؟.

13- هل يمكن تصميم نموذج موحد لعرض الخدمات المكتبية الإلكترونية قابل للتطبيق من طرف كل المكتبات الجامعية؟ أم أن الأمر يتطلب تصميم نموذج خاص بكل مكتبة انطلاقا من واقعها و الإمكانيات المادية و المالية و التكنولوجية و البشرية المتعلقة بها؟.

1-4- أهداف الدراسة:

ترمي الدراسة في مجملها إلى تحقيق الأهداف الأساسية التالية:

1- إبراز تغير حركية التواصل العلمي من خلال التعرض إلى مفهوم الاتصال العلمي الإلكتروني كأحد العناصر الأساسية المؤثرة في سلوك الأساتذة و الباحثين في النفاذ إلى المعلومات العلمية و التقنية و تداولها فيما بينهم، و معرفة مستويات تفاعل الأساتذة والباحثين بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة مع هذه الأنماط التواصلية العلمية الجديدة.

2- إبراز دور المكتبات الجامعية كنظم توثيقية تلعب دورا أساسيا في تحقيق الأهداف البحثية و التعليمية للجامعة.

3- إبراز العلاقة بين المكتبات الجامعية و المؤسسة الأم (الجامعة)، وإبراز ضرورة الاهتمام بتطويرها تماشيا مع متطلبات الساعة لمواجهة التحديات الكبرى التي تفرض نفسها سواء على الجامعة أو على المكتبات الجامعية.

4- التعرف على مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، و تأثيرها على الخدمات الجديدة التي تفرزها و المتمثلة في الخدمات الإلكترونية، مع إبراز تأثير تقديم هدا النوع من الخدمات على الجوانب التسييرية و التنظيمية للمكتبات الجامعية.

5- إستعراض كيفية تحسين الخدمة المكتبية المقدمة، و تحقيق أعلى مستويات الفعالية من خلال تطوير الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية، و المنفعة التي تعود بها سواء على المكتبات الجامعية أو على المستفيد.

6- التعرف على الأسباب و العوامل التي تعيق المكتبات الجامعية في تطوير خدماتها المكتبية (أسباب تنظيمية، قانونية، مالية، مادية، بشرية..).

7- دراسة المشاكل التي تواجه مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، و كيفية حلها من خلال تطوير الخدمات الإلكترونية.

8- الوقوف على واقع استعمال مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة للتكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال، و مدى تأثير ذلك على تحسين أنماط تسييرها و جودة خدماتها.

9- التعرف على احتياجات الأساتذة و الباحثين بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة لاستعمال الوثائق و الخدمات الإلكترونية، و مدى تلبية المكتبات مؤسساتهم التعليمية لهذه الاحتياجات.

10- تقديم أداة مساعدة للقائمين على مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة لإتحاد القرارات السليمة فيما يتعلق بتحسين و تطوير الخدمات المقدمة حاليا و مستقبليا في وسط جامعي يتميز بالحركية و الديناميكية المستمرة.

11- اقتراح نموذج لعرض الخدمات المكتبية الإلكترونية يتماشى مع واقع المكتبات الجامعية من حيث إمكاناتها المادية و المالية و البشرية و يستجيب لاحتياجات المستفيدين لهذه الخدمات.

1-5- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من النقاط الأساسية التالية:

1- يرتبط موضوع الدراسة مباشرة بجانب مهم من الجوانب التي تحضا باهتمام كبير من طرف المختصين في ميدان المكتبات و المعلومات، و المتمثل في التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال، و جوانب تأثيرها على السلوكات العلمية و البحثية للأساتذة

والباحثين من جهة، و على الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية من جهة أخرى.

2- يعالج موضوع الدراسة قضية العلاقة بين تطور وسائل الاتصال و ظهور الشبكات الإلكترونية بما فيها شبكة الإنترنت و تغير أنماط التواصل العلمي المعتمدة بين العلماء والباحثين و طرق نفاذهم إلى المعلومات العلمية و التقنية وتداولها فيما بينهم.

3- هذه الدراسة تكشف النقاب عن مستويات إلمام القائمين على مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة و مجتمع الأساتذة و الباحثين المستفيدين من خدماتها بمفهوم الاتصال العلمي الإلكتروني و التحديات و الأزمات الناتجة عنه، و كيفية تعاملهم مع هذا الوضع الجديد من خلال معرفة مستويات اعتمادهم على الوسائل الاتصالية الجديدة واتجاهاتهم نحو مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات و الأدوات المستعملة من طرفهم خدمة لهذا المبدأ.

4- تكشف هذه الدراسة عن مستويات اعتماد مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة على التكنولوجيات الجديدة في تقديم خدمات إلكترونية ذات قيمة مضافة، و أنماط و مستويات إتاحتها سواء محليا أو عن بعد. كما تكشف مواطن الضعف والقوة في الاستراتيجيات المعتمدة في إتاحة هذا النوع من الخدمات من طرفها.

5- هذه الدراسة تعرف بالخدمات المكتبية الإلكترونية من خلال عرض خصائصها وأنواعها و متطلبات إتاحتها و طرق تقييمها و استراتيجيات تسويقها و دورها في تحقيق أهداف المكتبات الجامعية و رفع مستوى آدائها.

1-6- المفاهيم الأساسية المستخدمة في الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على بعض المفاهيم التي نورد تعريفاتها الإجرائية فيما يلي:

- **الخدمات المكتبية الإلكترونية:**

يقصد بالخدمات المكتبية الإلكترونية تلك الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية اعتمادا على التكنولوجيات الحديثة ممثلة في الحواسيب و شبكات الاتصال الإلكترونية، سواء أتيحت هذه الخدمات محليا أي داخل جدران المكتبة مثل الفهرس الإلكتروني (Opac)

والحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت، أو عن بعد عبر موقع أو بوابة المكتبة على شبكة الإنترنت مثل الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (Opac Web) و الخدمات الأخرى المتاحة عن بعد.

- **المكتبات الجامعية:**

يقصد بالمكتبات الجامعية تلك المصالح التابعة لمؤسسات التعليم العالي التي تهدف إلى تحقيق الأهداف البحثية و التعليمية للمؤسسة الأم من خلال تقدم الخدمات المكتبية التي تلبي احتياجات المجتمع الأكاديمي للمعلومات و الوثائق.

- **الأستاذ الباحث:**

يقصد بالأستاذ الباحث – و الذي تستعمل كذلك عبارة "الأستاذ و الباحث" للتعبير عنه في الدراسة – ذلك العنصر البشري التابع إلى مؤسسة التعليم العالي، و الذي يضطلع بمهام التعليم و البحث تحقيقا لأهداف المؤسسة المشار إليها أعلاه، و الذي يمثل إحدى أهم الفئات التي تسعى المكتبات الجامعية إلى خدمتها و تلبية احتياجاتها.

- **الاتصال العلمي:**

يقصد بالاتصال العلمي تلك العملية التي يتم من خلالها نقل و تداول المعلومات العلمية والتقنية بين باحثين أو أكثر، على اختلاف الوسائل المستعملة في ذلك سواء كانت شفوية أو مكتوبة أو إلكترونية.

1-7- الدراسات السابقة:

بعد إجراء عملية حصر للأدبيات العلمية التي تناولت موضوع الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية، اتضح لنا بأن هذا الموضوع لم يحض بالدراسة و البحث في المحيط الجزائري بشكل مباشر، حيث وجدنا الكثير الدراسات الأجنبية خاصة في الدول الأنجلوسكسونية، غير أن السياق العام الذي أجريت فيه هذه الدراسات يختلف عن سياق وواقع مكتباتنا الجامعية نظرا للتفاوت الكبير في التطور التكنولوجي. و من ثم، فإن هناك اختلاف بين الاحتياجات و المنطلقات البحثية التي تنطلق منها هذه الدراسات في بيئة المكتبات الجامعية الغربية بشكل عام و بيئة مكاتباتنا الجامعية الجزائرية. و على اعتبار

تجاور و تقارب مفهوم الخدمات المكتبية الإلكترونية و خدمات المعلومات الإلكترونية مثلما سنتطرق إليه لاحقا، فقد أوردنا الدراسات بعض النظر عن المصلح المستعمل. وفيما يلي عرض لبعض الدراسات التي تمكنا من الحصول عليها، و التي تناولت و لو جزءا من موضوع الدراسة:

- دراسة الباحث ريحان عبد الحميد الموسومة[1]:

« Pour la mise en place d'un service de référence virtuel au sein de la bibliothèque de l'Université Mentouri – Constantine »

و هي دراسة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات بقسم علم المكتبات – جامعة منتوري قسنطينة. و هي الدراسة التي يمكن اعتبارها الأقرب موضوعيا إلى دراستنا هذه، لكنوها تتناول إحدى أنواع الخدمات المكتبية الإلكترونية المتمثلة في الخدمة المرجعية الافتراضية، حيث تعرض الباحث في هذه الدراسة إلى سبل إتاحة هذه الخدمة بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة المركزية، و مدى قابلية أعضاء هيئة التدريس بهذه الجامعة للإفادة منها. حيث قام الباحث بتوزيع استبيان على عينة ممثلة لأعضاء الهيئة التدريسية لهذه الجامعة، و خلص إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن أغلبية الأساتذة المستجوبين يبدون رغبة صريحة في الإفادة من هذه الخدمة و يعتبرونها مطلبا ضروريا. و قد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة بعض المؤشرات المتعلقة بتوجهات الأساتذة بجامعة منتوري قسنطينة نحو استعمال إحدى أنواع الخدمات المكتبية الإلكترونية و تطلعاتهم اتجاه هذا النوع الجديد من الخدمات.

- دراسة الباحث بن السبتي عبد المالك الموسومة[2]: " تكنولوجيا المعلومات أنواعها، ودورها في دعم التوثيق و البحث العلمي: جامعة منتوري قسنطينة نموذجا ". و هي دراسة مقدمة للحصول على دكتوراه الدولة في علم المكتبات بقسم علم المكتبات بجامعة منتوري قسنطينة سنة 2002. حيث تناول الباحث موضوع تكنولوجيا المعلومات

---

[1] RIHANE Abdelhamid. « Pour la mise en place d'un service de référence virtuel au sein de la bibliothèque de l'Université Mentouri – Constantine. Th. Doctorat es Sciences : Bibliothéconomie : Constantine ; 2007. 253p.

[2] بن السبتي عبد المالك. تكنولوجيا المعلومات أنواعها، و دورها في دعم التوثيق و البحث العلمي: جامعة منتوري قسنطينة نموذجا. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة : علم المكتبات: قسنطينة؛ 2002. 316ص.

وعلاقتها بالتطورات المختلفة للمعلومات، و التجهيزات و البرمجيات و خدمات المعلومات و المهن المعلوماتية. و قد تناولت الدراسة في جانبها الميداني جزءا من موضوع دراستنا و المتمثل في محور التبادل الإلكتروني للمعلومات بين الباحثين، حيث مكنتنا من معرفة مستويات اعتماد الأساتذة بجامعة منتوري قسنطينة على وسائل الاتصال الإلكترونية بشكل عام في تداول المعلومات فيما بينهم. بالإضافة إلى تحديد أنواعها و أنماط استعمالها. و قد خلصت الدراسة في نتائجها المتعلقة بهذا المحور بالذات إلى أن هناك اتجاه واضح نحو استخدام وسائل الاتصال الحديثة، من خلال الاهتمام المتزايد للأساتذة بشبكة الإنترنت وما تمكنه من إمكانيات كبيرة في استرجاع المعلومات بالطرق الإلكترونية، كما خلصت الدراسة إلى أن البريد الإلكتروني يعتبر من أكثر وسائل الاتصال الإلكترونية استعمالا من طرف الأساتذة المستجوبين.

- من بين الدراسات العربية تلك الدراسات التي أجريت من طرف البحث عبد المجيد صالح بوعزة[1] سنة 2006، و الموسومة: " اتجاهات الباحثين العرب نحو الأرشيف المفتوح والدوريات المتاحة مجاناً من خلال شبكة الإنترنت: أعضاء هيئة التدريس العرب بجامعة السلطان قابوس نموذجا ". حيث تناولت الدراسة موضوع اتجاهات الباحثين العرب بجامعة السلطان قابوس نحو النموذج الجديد للاتصال العلمي المبني على الوصول الحر إلى المعلومات المنشورة على شبكة الويب. وتألف مجتمع الدراسة من 60 باحثا ينتمون إلى تخصصات متنوعة، إلى أن الباحث العربي بجامعة السلطان قابوس لم يتبلور إدراكه بعد لمفهوم الوصول الحر إلى المعلومات العلمية، وأن تقبل الباحثين لنموذج الوصول الحر ما يزال ضعيفا، وأن 78.8% من أفراد الدراسة لم ينشروا أبحاثا في المجلات المتاحة مجانا وأن 77.8% منهم غير مطلعين على المبادرات الدولية حول الوصول الحر، وبين الباحثين أسباب رفضهم النشر في الدوريات الإلكترونية المتاحة مجانا في أن هيئة التحرير بالدوريات غير معروفة بالنسبة إليهم، وأن 75% منهم

---

[1] عبد المجيد صالح أبو عزة. إتجاهات الباحثين العرب نحو الأرشيف المفتوح و الدوريات المتاحة مجانا من خلال شبكة الإنترنت: أعضاء هيئة التدريس العرب بجامعة السلطان قابوس نموذجا. ***Cybrarians Journal***. ع6، سبتمبر 2006. [20 سبتمبر 2006]. [على الخط]: http://www.cybrarians.info/journal/no10/openacess.htm.

يعتقدون أن المقالات المنشورة في هذه الدوريات غير معترف بها من قبل اللجان الأكاديمية، كما أفاد 50% منهم أن النشر في الدوريات المتاحة مجانا لا يوفر سوى حظوظ ضئيلة للحصول على منح في مجال البحث. و قد أفادتنا هذه الدراسة في ضبط بعض الجوانب المنهجية، خاصة فيما يتعلق بصياغة أسئلة الاستبيان المتعلقة بهذا المحور، و كذا في تكوين رؤية مبدئية لواقع استخدام الباحثين العرب للأرشيفات المفتوحة والدوريات الإلكترونية المتاحة مجانا عبر شبكة الإنترنت و توجهاتهم نحو هذه الأدوات الاتصالية الجديدة.

- من الدراسات الأجنبية التي تحصلنا عليها دراسة جون كراوفورد (John Crawford) الموسومة[1]:

" The use of electronic information services by students at Glasgow Caledonian University: background to the project and introductory focus groups "

حيث تناول الباحث بعض الجوانب التمهيدية لدراسة موضوع استعمال خدمات المعلومات الإلكترونية من طرف الطلبة و الأساتذة بجامعتي "Glasgow Caledonian University" و "Leeds Metropolitan University" بالمملكة المتحدة. حيث اعتمد على المناهج النوعية و الكمية لمعالجة هذا الموضوع، و قام بتوزيع استبيان على عينة من الطلبة والأساتذة بكلتا الجامعتين، قصد معرفة استعمالاتهم لقواعد المعلومات التجارية الموضوعة تحت تصرفهم من طرف مكتبة الجامعة، و مقارنة ذلك مع استعمالهم للمصادر الإلكترونية المتاحة مجانا عبر شبكة الإنترنت. كما قام الباحث بدراسة تأثير استعمال هذه المصادر سواء على الطلبة أو الأساتذة من خلال تحليل الإستشهادات المرجعية لأعمالهم العلمية و معرفة مستويات اعتمادهم على هذا النوع من المصادر. و قد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها اعتماد الطلبة و الأساتذة المنتمين إلى تخصصات العلوم الطبية بشكل أكبر على خدمات المعلومات الإلكترونية و على المصادر المرتبطة بها سواء كانت مجانية أو بمقابل. و قد مكنتنا هذه الدراسة من معرفة بعض العوامل المؤثرة

[1] CRAWFORD John. The use of electronic information services by students at Glasgow Caledonian University: background to the project and introductory focus groups. In: *Journal of Librarianship and Information Science*, March 2002, vol. 34, no. 1, pp. 43-52.

في استعمال هذا النوع من الخدمات و المصادر خاصة فيما يتعلق بطرق تنظيمها وإتاحتها.

- من بين الدراسات الأجنبية التي تناولتها الدراسة، تلك التي أجريت أحد عشر (11) باحثا من بينهم: Linda Banwell ،Rhian Thomas ،Christine Urquhart و آخرون. الموسومة[1]: « Student Use of Electronic Information Services in Further Education ».

و هي دراسة أجريت سنة 2002 بمجموعة من كليات التكوين المستمر بالمملكة المتحدة، تهدف إلى إبراز ملامح سلوكيات الطلبة فيما يتعلق باستعمال خدمات المعلومات الإلكترونية، من خلال إبراز المعارات المتوفرة لديهم، و كذا دور كل من التدريب والتكوين الرسمي و الخبرات الشخصية في اكتساب هذه المهارات. و قد تمت هذه الدراسة على مرحلتين بفريقي بحث مختلفين:

- المرحلة الأولى تكفل بها فريق JUSTEIS project بجامعة Wales. اعتمدت على عينة طبقية تتكون من 270 طالب من 17 كلية.

- المرحلة الثانية تكفل بها فريق JUBILEE project بجامعة Northumbria. أجريت على عينة تتكون من 580 طالبا من 15 كلية.

و قد خلصت الدراسة إلى ملاحظة الاستعمال المتزايد لخدمات المعلومات الإلكترونية، غير أن الممارسات و السلوكيات تختلف بحسب الكليات و التخصصات. حيث تم ملاحظة عدم اهتمام الطلبة و تمكنهم بمنهجيات تقييم المعلومات المحصل عليها بالوسائل الإلكترونية، و دعت إلى ضرورة إدراج هذا العنصر ضمن المقررات الرسمية للتكوين. كما لوحظ بأن محركات البحث هي أكثر أدوات البحث استعمالا، و أن المواقع التابعة للهيئات و المنظمات ذات الطابع العلمي هي أكثر أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية استعمالا من طرف الطلبة المستجوبين. كما خلصت الدراسة إلى ملاحظة تنوع طرق اكتساب مهارات استعمال خدمات المعلومات الإلكترونية سواء بالطرق الرسمية أو

[1] URQUHART Christine, THOMAS Rhian, SPINK Siân, et all. Student Use of Electronic Information Services in Further Education. *New Library World*, Vol. 104, Number 1184/1185, 2003, p. 27-41.

الشخصية، و اقترحت تطوير أرضيات افتراضية للتدريب و تلقين المهارات اللازمة لاستعمال هذا النوع من الخدمات، و أنه يتوجب على المكتبيين التأقلم مع هذه الوسائل والأدوات الجديدة. و قد مكنتنا هذه الدراسة من معرفة بعض جوانب و أوجه استعمال خدمات المعلومات الإلكترونية، و الفئات الأكثر استعمالا لها وفق المجالات والتخصصات العلمية، و أهم طرق اكتساب مهارات استخدامها.

- هناك دراسة أجنبية أخرى، هي تلك التي أجريت من طرف سبعة (07) باحثين من ثلاثة جامعات بالمملكة المتحدة، من بينهم: Jennifer Rowley، Linda Banwell، Sue Childs و آخرون. و الموسومة:

« User Behaviour in Relation to Electronic Information Services within the UK Higher Education Academic Community »

هدفت الدراسة إلى دراسة و تحليل سلوكيات المستفيدين لتحري و تحديد ملامح استعمال خدمات المعلومات الإلكترونية في بيئة التعليم العالي بالمملكة المتحدة. و قد عرفت خدمات المعلومات الإلكترونية في هذه الدراسة بأنها: جملة من الأدوات/ المنتوجات المسلمة لتلبية طلبات المستفيدين بشكل إلكتروني، و هي تضم كل وسائل الإعلام الممكن إتاحتها بواسطة الحاسوب. و قد ناقشت هذه الدراسة الجوانب المنهجية المعتمدة في تحليل السلوكيات و دراستها، كما تعرضت إلى النتائج التمهيدية المحصل عليها في شطرها الأول، علما بأنها تمت على ثلاث (03) مراحل. حيث طبقت على عينة من الأساتذة والطلبة و المكتبيين، تتكون من 1500 فردا. و قد تم اعتماد المناهج النوعية و الكمية لتحديد و تحليل أشكال و أنماط السلوكيات المعتمدة من طرف المستفيدين بمختلف فئاتهم. كما تطرقت الدراسة إلى أهم العوامل المشجعة لاستعمال خدمات المعلومات الإلكترونية من جهة، و لتلك التي تعيق استعمال هذا النوع من الخدمات و دمجها ضمن البيئة التعليمية الشاملة لمجتمع المستفيدين بالمملكة المتحدة. و قد مكنتنا هذه الدراسة من معرفة أهم ملامح سلوكيات استعمال خدمات المعلومات الإلكترونية ببيئة التعليم العالي بالمملكة المتحدة، وفق المتغيرات المتعلقة بنوعية مجتمع المستفيدين و فئاتهم و تخصصاتهم، على الرغم من اختلاف هذه البيئة مع بيئة المجتمع الأكاديمي الجزائري.

2- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

2-1- المنهج المستخدم في الدراسة الميدانية:

اعتمدنا في الجانب النظري للدراسة على المنهج الوصفي، من خلال التعرض إلى ظاهرة الدراسة و وصف مختلف العناصر المكونة لها، حيث تم التطرق إلى موضوع الاتصال العلمي الإلكتروني، و كذا الخدمات المكتبية من حيث تعريفها و تحديد أنواعها واستراتيجيات تسويقها و تقييمها، ثم تطورها و تحولها إلى البيئة الإلكترونية مع إبراز مميزاتها و خصائصها و سبل إتاحتها.

أما في الجانب الميداني للدراسة، فقد اعتمدنا على المنهج التحليلي من خلال تجميع وتنظيم النتائج المحصل عليها بعد توزيع الاستبيانين على كل من عينة المكتبيين و الأساتذة الباحثين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث، مع تحليلها و التعليق عليها و محاولة تفسيرها و إبداء الرأي فيها.

2-2- عينة الدراسة:

2-2-1- تحديد المجتمع الكلي للدراسة الميدانية:

يتمثل المجتمع الكلي للدراسة في كل من مجتمع المكتبيين و الأساتذة الباحثين المنتمين إلى مؤسسات اللتعليم العالي المدروسة، و الممثلين فيما يلي:

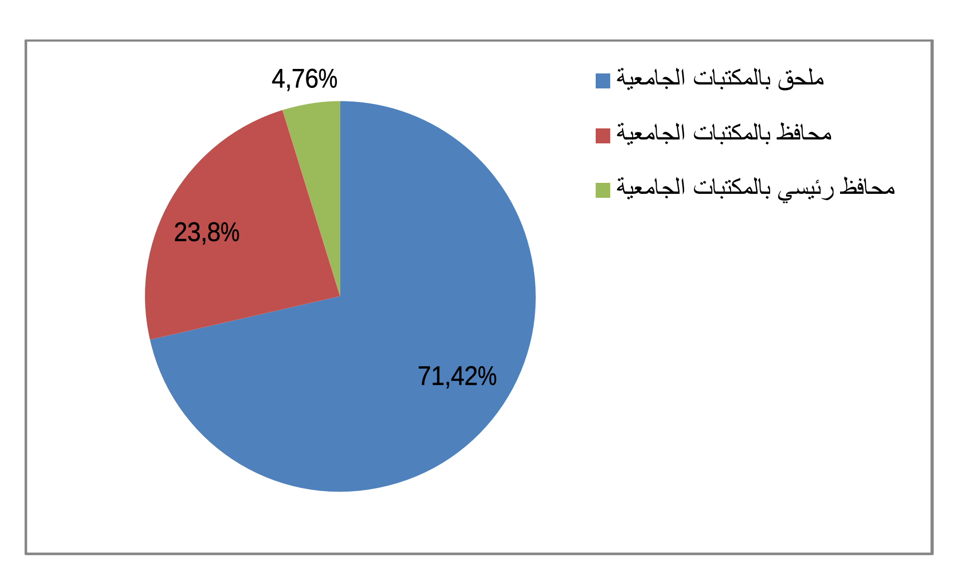
2-2-1-1- المجتمع الكلي للمكتبيين:

يتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية في شطرها الأول في مجموع المكتبيين العاملين بمكتبات مؤسسات التعليم العالي المدروسة، و المنتمين إلى رتب ملحق بالمكتبات الجامعية، و محافظ و محافظ رئيسي، على اختلاف المهام الإدارية الموكلة لديهم سواء كانوا رؤساء مصالح أو مدراء بالمكتبات الجامعية المدروسة، و قد تم اختيار هذه الفئات من المكتبيين العاملين بمكتبات مؤسسات التعليم العالي المدروسة لطبيعة مهامهم سواء المكتبية و حتى الإدارية، لعلاقتهم المباشرة من الناحية النظرية بتحديد و رسم سياسة الخدمة المكتبية المقدمة من طرف مكتبتهم. و يوضح الجدول التالي مجتمع المكتبيين الحاملين للمواصفات المشار إليها أعلاه بمكتبات مؤسسات التعليم العالي المدروسة:

المكتبة	الـرتـــبـــــة						مج	%
	ملحق م. ج.	%	محافظ	%	م. رئيسي	%		
مكتبة د.أحمد عروة	07	46.66	01	20	00	00	08	38.09
مكتبة جامعة منتوري	07	46.66	03	60	01	100	11	52.38
مكتبة مدرسة الأساتذة	01	06.66	01	20	00	00	02	09.52
المجـــمـــوع	**15**	**100**	**05**	**100**	**01**	**100**	**21**	**100**

الجدول رقم01 : المجتمع الكلي للدراسة للمكتبين حسب رتبهم بالمكتبات الجامعية المدروسة[1]

و ما يلاحظ من هذا الجدول هو عدم تجانس المجتمع الكلي للمكتبيين محل الدراسة، حيث نسجل تفاوت كبير بين عددهم بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة الذي يمثل 09.52٪ فقط من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة، مقارنة بكل من مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، و المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة اللتان سجلتا على التوالي 38.09٪ و 52.38٪ من المجموع ذاته. و ينطبق هذا القول بطبيعة الحال على توزيع المكتبيين المكونين للمجتمع الكلي للدراسة حسب رتبهم، و هو ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم01 : توزيع نسب أفراد المجتمع الكلي للدراسة للمكتبين حسب رتبهم بالمكتبات الجامعية المدروسة مجتمعة

2-2-1-2- المجتمع الكلي للأساتذة و الباحثين:

أما المجتمع الكلي للدراسة الميدانية في شطرها الثاني، فيتمثل في مجموع الأساتذة والباحثين المكونين لهيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي المدروسة بمختلف رتبهم

[1] معلومات مستقاة من مدراء مكتبات مؤسسات التعليم العالي المدروسة أثناء المقابلة التي أجريت معهم.

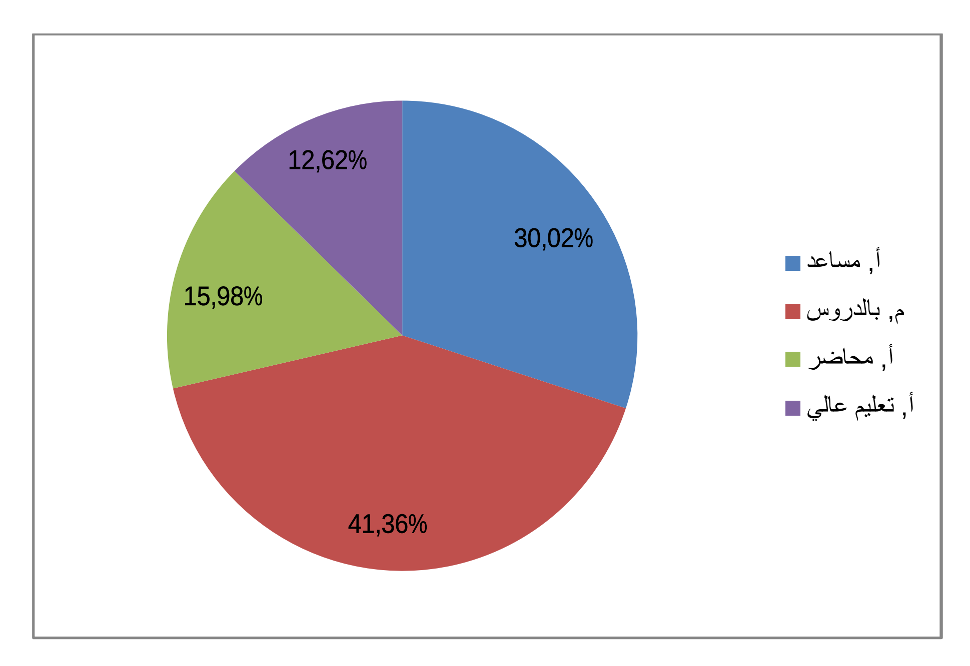
وتخصصاتهم. و قد تم اختيار هذه الفئة من المجتمع الأكاديمي لارتباطها الدائم و الوثيق بمكتبة مؤسستهم التعليمية و ما تقدمه من خدمات، و كذا لطبيعة ممارساتهم البحثية والتعليمية و احتياجاتهم إلى الخدمات المكتبية الإلكترونية مقارنة بالفئات الأخرى المكونة للمجتمع الأكاديمي. و يوضح الجدول التالي المجتمع الكلي للأساتذة و الباحثين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة:

المؤسسة التعليمية	الـــرتـــبــــــة								مج	٪
	أ.مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. مح	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	21	03.09	85	09.1	22	06.09	10	03.5	138	06.11
جامعة منتوري قسنطينة	631	93.06	793	84.9	327	90.58	275	96.49	2026	89.72
المدرسة العليا للأساتذة	26	03.83	56	05.99	12	03.32	00	00	94	04.16
المجـــمـــوع	678	100	934	100	361	100	285	100	2258	100

الجدول رقم02 : توزيع أفراد المجتمع الكلي للدراسة للأساتذة و الباحثين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا حسب رتبهم[1]

و ما يلاحظ كذلك من هذا الجدول هو عدم تجانس أفراد المجتمع الكلي للأساتذة والباحثين بالمؤسسات التعليمية المدروسة، سواء من حيث عددهم بكل منها، حيث تحتل جامعة منتوري قسنطينة أكبر نسبة بـــ 89.72٪ من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة، بينما تسجل كل من جامعة الأمير عبد القادر و المدرسة العليا للأساتذة نسبا ضعيفة تقدر على التوالي بـ 06.11٪ و 04.16٪ فقط من المجموع ذاته. و كذلك يبرز عدم التجانس في توزيع أفراد المجتمع الكلي للدراسة حسب رتبهم، و هذا ما يوضحه الشكل التالي:

[1] نظرا لتضارب الأرقام الواردة في المواقع الرسمية لمؤسسات التعليم العالي المدروسة و عدم دقتها، فقد عمدنا على الحصول على الإحصائيات المتعلقة بالأساتذة و الباحثين من خلال الاقتراب بمصلحة الموارد البشرية بكل منها.



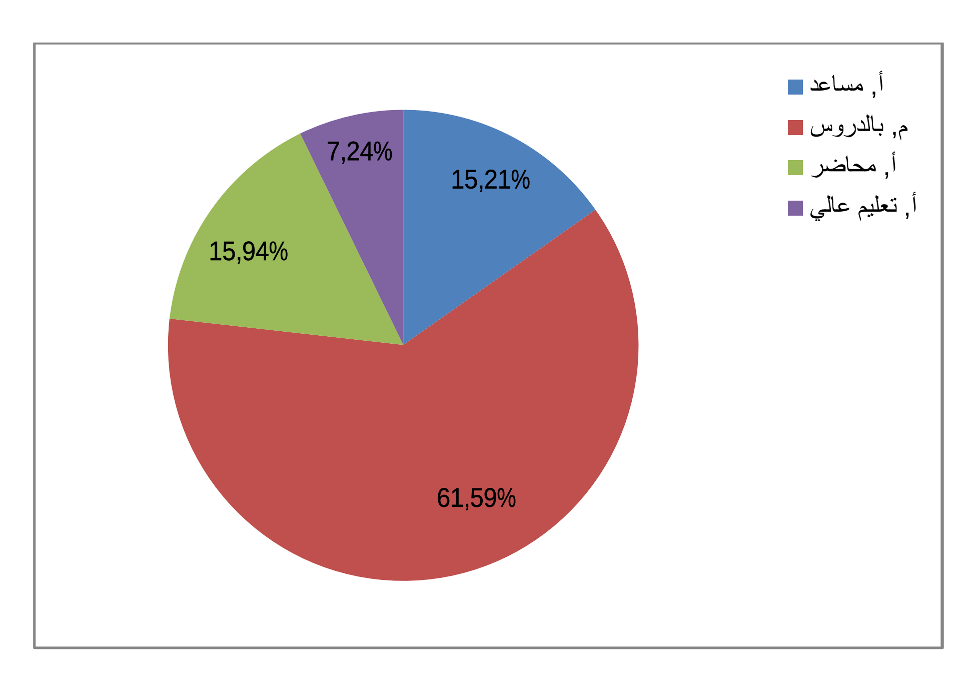
الشكل رقم02 : توزيع نسب أفراد المجتمع الكلي للدراسة للأساتذة الباحثين حسب رتبهم بمؤسسات التعليم العالي المدروسة مجتمعة

و فيما يلي جدول يوضح خصائص أفراد المجتمع الكلي للدراسة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:

التخصص	الرتبة								مج	٪
	أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. محاضر	٪	أ. ت. عالي	٪		
علوم إسلامية	06	28.57	51	60	18	81.81	07	70	82	59.42
علوم إجتماعية	11	52.38	22	25.88	3	13.63	02	20	38	27.53
أدب و لغات	04	19.04	12	14.11	01	04.54	01	10	18	13.04
المجـــمـــوع	**21**	**100**	**85**	**100**	**22**	**100**	**10**	**100**	**138**	**100**

الجدول رقم03 : توزيع أفراد المجتمع الكلي للدراسة للأساتذة و الباحثين بجامعة الأمير عبد القادر حسب التخصصات و الرتب

و يبين الشكل التالي توزيع نسب أفراد المجتمع الكلي للأساتذة و الباحثين بهذه الجامعة حسب رتبهم:



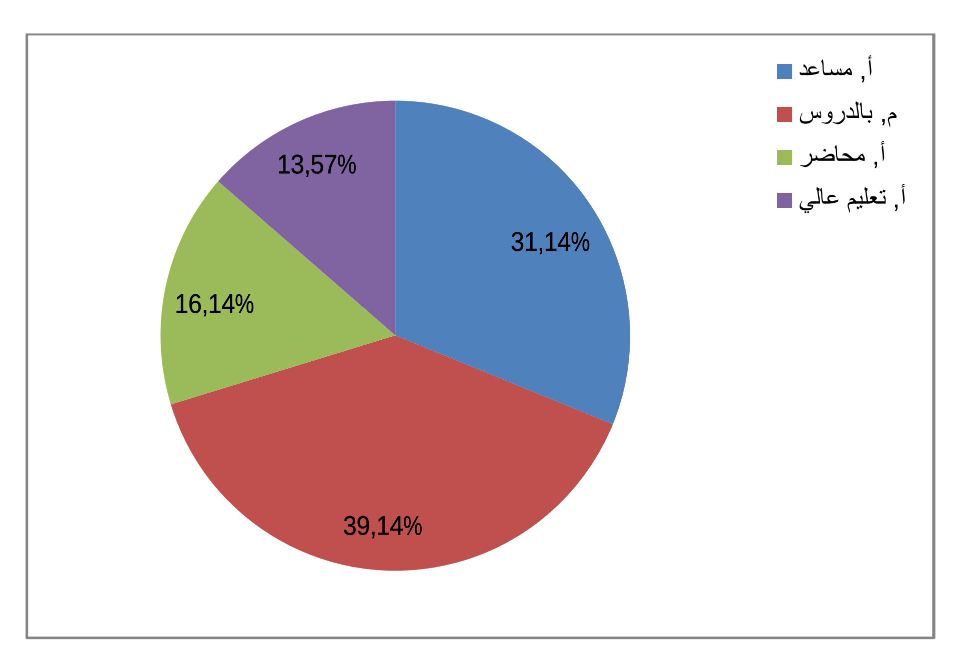
الشكل رقم03 : توزيع نسب أفراد المجتمع الكلي للدراسة للأساتذة و الباحثين بجامعة الأمير عبد القادر حسب رتبهم

و يوضح الجدول التالي من جهته خصائص المجتمع الكلي للدراسة للأساتذة و الباحثين بجامعة منتوري قسنطينة:

الكليـــة	الرتبة								مج	٪
	أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. محاضر	٪	أ. ت. عالي	٪		
العلوم الدقيقـــة	37	05.86	126	15.88	88	26.91	61	22.18	312	15.39
علـــوم الأرض	45	07.13	165	20.8	29	08.86	18	06.54	257	12.68
الهندســـة	87	13.78	172	21.68	48	14.67	52	18.9	359	17.71
الطـــب	252	39.93	05	00.63	24	07.33	55	20	336	16.58
علوم الطبيعة و الحياة	29	04.59	69	08.7	36	11	19	06.9	153	07.55
علوم اقتصادية	38	06.02	46	05.8	17	05.19	08	02.9	109	05.38
الحقوق	56	08.87	69	08.7	11	03.36	25	09.09	161	07.94
علوم إنسانية و اجتماعية	40	06.33	81	10.21	48	14.67	20	07.27	189	09.32
آداب و لغات	47	07.44	60	07.56	26	07.95	17	06.18	150	07.4
المجـــمـــوع	**631**	**100**	**793**	**100**	**327**	**100**	**275**	**100**	**2026**	**100**

الجدول رقم 04: توزيع أفراد المجتمع الكلي للدراسة للأساتذة و الباحثين بجامعة منتوري قسنطينة حسب الكليات و الرتب

و يبين الشكل التالي توزيع نسب أفراد المجتمع الكلي للأساتذة و الباحثين بجامعة منتوري قسنطينة حسب رتبهم:



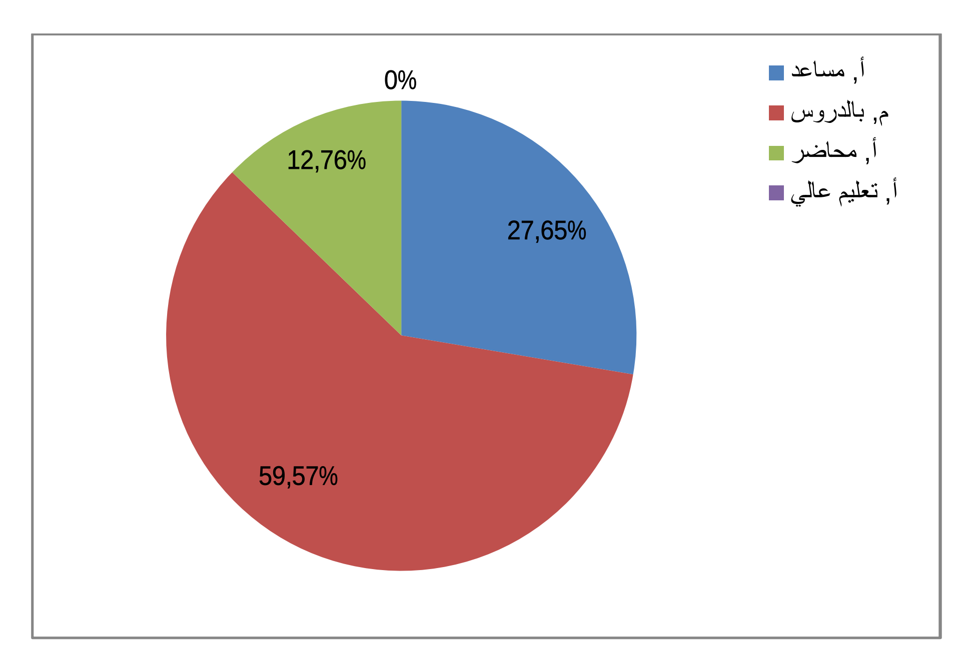
الشكل رقم 04: توزيع نسب أفراد المجتمع الكلي للدراسة للأساتذة و الباحثين بجامعة منتوري قسنطينة حسب رتبهم

أما الجدول الموالي، فهو يبرز خصائص المجتمع الكلي للدراسة للأساتذة و الباحثين بالمدرسة العليا للأساتذة:

التخصص	**الرتبة**								**مج**	٪
	أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. محاضر	٪	أ. ت. عالي	٪		
لغة إنجليزية	08	30.76	12	21.42	01	08.33	00	00	21	22.34
لغة فرنسية	06	23.07	10	17.85	02	16.66	00	00	18	19.14
اللغة و الأدب العربي	08	30.76	12	21.42	03	25	00	00	23	24.46
تاريخ و جغرافيا و فلسفة	04	15.38	22	39.28	06	50	00	00	32	34.04
المجـمــوع	**26**	**100**	**56**	**100**	**12**	**100**	**00**	**00**	**94**	**100**

الجدول رقم 05: توزيع أفراد المجتمع الكلي للدراسة للأساتذة و الباحثين بالمدرسة العليا للأساتذة حسب التخصصات و الرتب

بينما يوضح الشكل التالي توزيع نسب أفراد المجتمع الكلي للأساتذة و الباحثين بالمدرسة العليا للأساتذة حسب رتبهم:



الشكل رقم 05: توزيع نسب المجتمع الكلي للدراسة للأساتذة و الباحثين بالمدرسة العليا للأساتذة حسب رتبهم

2-2-2- تحديد عينة الدراسة:

انطلاقا مما ذكرناه سابقا، فإن عينة الدراسة تتكون من فئة المكتبيين و الأساتذة الباحثين المستجوبين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة، حيث جاءت البيانات المتعلقة بهما على النحو التالي:

2-2-2-1- عينة المكتبيين المستجوبين:

تم توزيع الاستبيان على مجموع المكتبيين العاملين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة بمدينة قسنطينة، و المنتمين إلى رتب الملحقين و المحافظين و المحافظين الرئيسيين بالمكتبات الجامعية بصرف النظر عن مسؤولياتهم الإدارية،و ذلك للاعتبارات المشار إليها سابقا. و عليه، فإن عينة المكتبيين المستجوبين التي تمثل الشطر الأول للدراسة الميدانية هي عينة مسحية، و قد أفرزت عملية توزيع الإستبيان على هذه الفئة على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

المكتبة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات المعتمدة
مكتبة د.أحمد عروة	08	08	08
مكتبة جامعة منتوري	11	10	10
مكتبة مدرسة الأساتذة	02	02	02
المجـــمـــوع	**21**	**20**	**20**

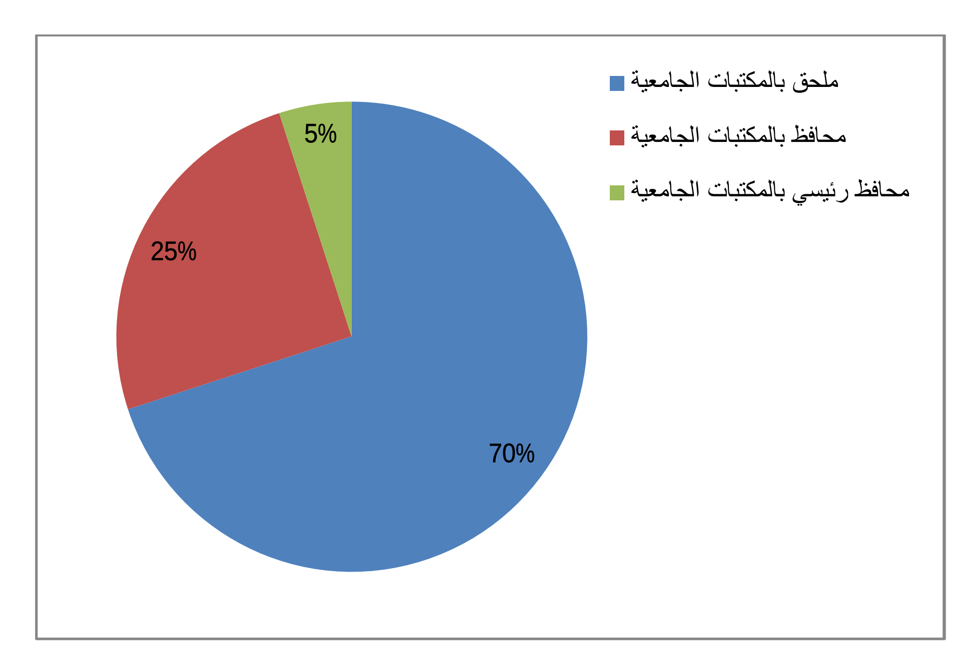
الجدول رقم 06: العينة الفعلية للمكتبيين المستجوبين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة الثلاث

يتضح من خلال هذا الجدول بأن العينة الفعلية للمكتبيين المستجوبين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة الثلاث تمثل ما لا يقل عن 95.23٪ من المجموع الكلي لهذه الفئة، ويوضح الجدول التالي خصائص هذه العينة بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا:

المكتبة	الـــرتـــبــــــة						مج	%
	ملحق م. ج.	%	محافظ	%	م. رئيسي	%		
مكتبة د.أحمد عروة	07	50	01	20	00	00	08	40
مكتبة جامعة منتوري	06	42.85	03	60	01	100	10	50
مكتبة مدرسة الأساتذة	01	07.14	01	20	00	00	02	10
المجـــمـــوع	**14**	**100**	**05**	**100**	**01**	**100**	**20**	**100**

الجدول رقم 07: خصائص العينة الفعلية للمكتبيين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا

يلاحظ التفاوت الكبير في عدد المكتبيين المنتمين إلى مكتبة المدرسة العليا للأساتذة مقارنة بنظرائهم المنتمين إلى جامعتي منتوري قسنطينة و الأمير عبد القادر بعينة الدراسة، إذ لا تتعدى نسبتهم الــ 10٪ من المجموع الكلي للعينة المدروسة، و هو الأمر الذي دفعنا إلى محاولة تحليل و تفسير البيانات المتعلقة بكل مؤسسة تعليمية على حدا من خلال إبراز النتائج المتعلقة بكل منها في تعليقنا على الجداول المحصل عليها. و يوضح الشكل التالي من جهته توزيع نسب أفراد العينة الفعلية للمكتبيين المستجوبين حسب رتبهم بمؤسسات التعليم العالي المدروسة مجتمعة:



الشكل رقم 06: توزيع نسب أفراد العينة الفعلية للمكتبيين المستجوبين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة مجتمعة حسب رتبهم

و يلاحظ كذلك تفاوت في توزيع أفراد عينة المكتبيين حسب رتبهم، حيث تمثل رتبة ملحقي المكتبات الجامعة أعلى نسبة بـــ 70٪ من مجموعهم الكلي، بينما لا يمثل كل من المحافظين و المحافظين الرئيسيين على التوالي سوى 25٪ و 05٪ فقط من المجموع ذاته.

2-2-2-2- عينة الأساتذة و الباحثين المستجوبين:

نظرا لعدم تجانس أفراد الأساتذة و الباحثين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة سواء من حيث عدد المنتمين إلى كل مؤسسة تعليمية على حدا، و من حيث الرتب و عدد المنتمين إلى كل رتبة على حدا، و كذا من حيث التخصصات. فقد ارتأينا إلى تقسيم مجتمع الدراسة إلى أجزاء و طبقات متجانسة معتمدين في ذلك على رتب الأساتذة و الباحثين المدروسين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا، و هو ما سيمكننا من إجراء معالجة منفردة لكل جزء أو طبقة انطلاقا من المنطلقات و المعطيات المتعلقة به. مع العمل على أن يكون تمثيل كل فئة أو طبقة في العينة بنفس نسبة تواجدها في المجتمع الأصلي للدراسة. حيث حددنا معامل الرفع المتمثل في نسبة 10٪ لكل طبقة، و قمنا بتوزيع عدد من الاستمارات بشكل يتناسب مع هذه النسبة على كل رتبة بكل مؤسسة تعليمية مدروسة

على حدا. و عليه، فإن عينة الأساتذة و الباحثين المستجوبين التي تمثل الشطر الثاني من الدراسة الميدانية هي عينة عشوائية طبقية نسبية. و قد أفرزت عملية توزيع الاستبيان على هذه الفئة على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

المؤسسة التعليمية	المجتمع الكلي	الاستمارات الموزعة	٪	الاستمارات المسترجعة	٪	الاستمارات المعتمدة	٪
جامعة الأمير عبد القادر	138	14	10.14	13	09.42	13	9.42
مكتبة جامعة منتوري	2026	200	09.87	171	08.44	163	8.04
المدرسة العليا للأساتذة	94	11	11.7	11	11.7	11	11.7
المجمـــوع	**2258**	**225**	**09.96**	**195**	**08.63**	**187**	**8.28**

الجدول رقم 08: العينة الفعلية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة الثلاث

يتضح من خلال هذا الجدول بأن العينة الفعلية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة الثلاث تمثل 08.28٪ من المجموع الكلي لهذه الفئة، حيث قمنا بتوزيع 225 استمارة استبيان بالمؤسسات التعليمية المعنية بالدراسة، بما يمثل 09.96٪ من مجموع المجتمع الكلي للدراسة، و تم استرجاع 195 استمارة استبيان بما يمثل 08.63 من المجموع ذاته. ثم قمنا باستبعاد ثمانية (08) استمارات لأسباب عدة أهمها عدم إيفائها بشروط الإجابة على عدد كبير من الأسئلة المطروحة في الاستبيان، و هي تمثل 00.35٪ فقط من مجموع المجتمع الكلي للدراسة. ويوضح الجدول التالي خصائص هذه العينة بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا:

المؤسسة التعليمية	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
	أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. مح	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	04	08.33	06	06.38	02	06.66	01	06.66	13	6.95
جامعة منتوري قسنطينة	41	85.33	83	88.29	25	83.33	14	93.33	163	37.16
المدرسة العليا للأساتذة	03	06.25	05	05.31	03	10	00	00	11	5.88
المجمـــوع	48	100	94	100	30	100	15	100	187	100

الجدول رقم 09: خصائص العينة الفعلية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا

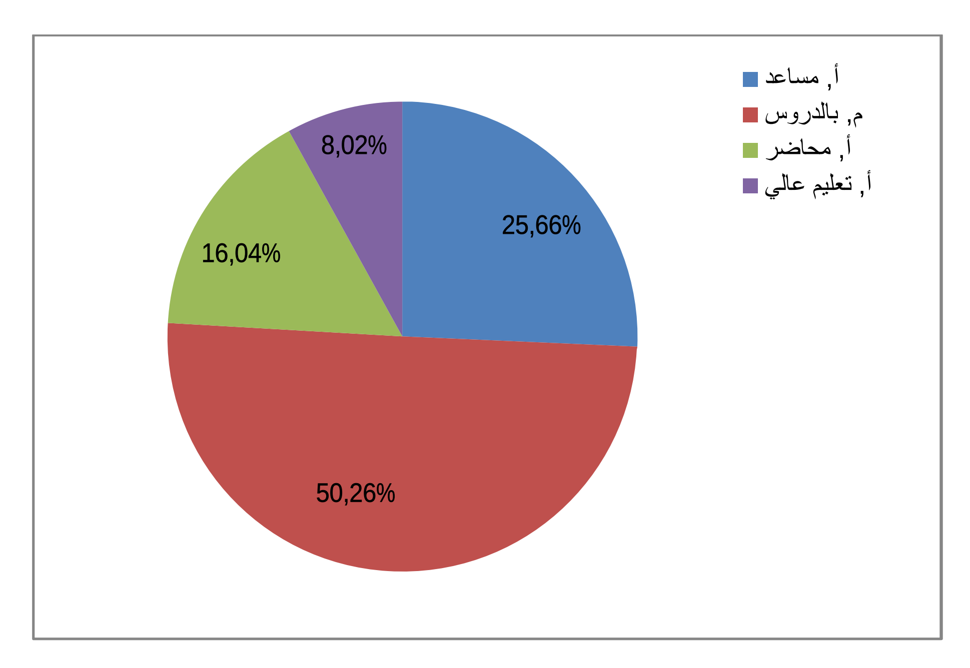
يلاحظ التفاوت الكبير في عدد الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى جامعة منتوري قسنطينة مقارنة بنظرائهم المنتمين إلى جامعة الأمير عبد القادر و المدرسة العليا للأساتذة بعينة

الدراسة، إذ تتعدى نسبتهم الـــ 87.16٪ من المجموع الكلي للعينة المدروسة، و هو الأمر الذي دفعنا إلى محاولة تحليل و تفسير البيانات المتعلقة بكل مؤسسة تعليمية على حدا من خلال إبراز النتائج المتعلقة بكل منها في تعليقنا على الجداول المحصل عليها. و يوضح الجدول التالي توزيع نسب أفراد العينة مقارنة بالمجتمع الكلي للدراسة بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا حسب رتبهم:

المؤسسة التعليمية	أ. مساعد			م. بالدروس			أ. محاضر			أ. ت. عالي			مج		
	كلي	عينة	٪	كلي	عينة	٪	كلي	عينة	٪	كلي	عينة	٪	**كلي**	**عينة**	٪
جامعة الأمير عبد القادر	21	04	19.04	85	06	07.05	22	02	09.09	10	01	10	138	13	09.42
جامعة منتوري قسنطينة	631	41	06.49	793	83	10.46	327	25	07.64	275	14	05.09	2026	163	08.04
المدرسة العليا للأساتذة	26	03	11.53	56	05	08.92	12	03	25	00	00	00	94	11	11.7
المجمـــو ع	678	48	07.07	934	94	10.06	361	30	08.31	285	15	05.26	2258	187	08.28

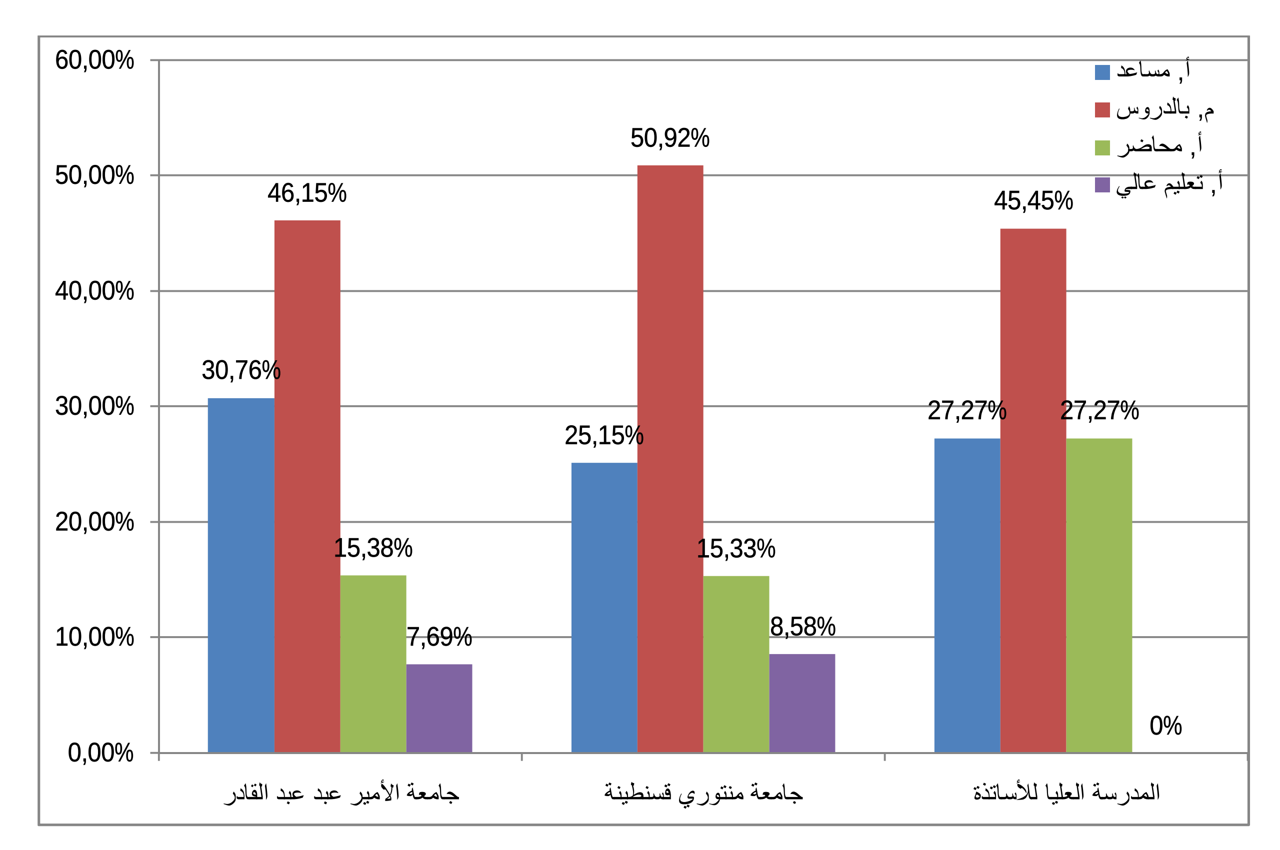
الجدول رقم 10: توزيع نسب أفراد العينة مقارنة بالمجتمع الكلي للدراسة بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا حسب رتبهم

يعبر هذا الجدول على نسب استجابة كل رتبة للاستمارات الموزعة، إذ يتضح بأن الفئة الأكثر تمثيلا في عينة الدراسة تتمثل في فئة الأساتذة المساعدين المكلفين بالدروس بـــ 10.06٪ من المجموع الكلي لأفراد هذه الرتبة بالمجتمع الكلي للدراسة. بينما تعتبر فئة أساتذة التعليم العالي الأقل تمثيلا في عينة الدراسة بتسجيلها لـ 05.26٪ فقط المجموع الكلي لأفراد هذه الرتبة بالمجتمع الكلي للدراسة بسبب ضعف استجابتها للاستمارات الموزعة. ويوضح الشكل التالي من جهته توزيع نسب أفراد العينة الفعلية للأساتذة و الباحثين المستجوبين حسب رتبهم بمؤسسات التعليم العالي المدروسة مجتمعة:



الشكل رقم 07: توزيع نسب أفراد العينة الفعلية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة مجتمعة حسب رتبهم

يلاحظ كذلك تفاوت في توزيع أفراد عينة الأساتذة و الباحثين حسب رتبهم، حيث تمثل رتبة الأساتذة المساعدين المكلفين بالدروس أعلى نسبة بـــ 50.26٪ من مجموعهم الكلي، بينما لا يمثل كل من الأساتذة المساعدين و الأساتذة المحاضرين و أساتذة التعليم العالي على التوالي سوى 25.66٪ و 16.04٪ و 08.02٪ فقط من المجموع ذاته. و هي نسب تعكس إلى حد بعيد بنية المجتمع الكلي للدراسة المشار إليه سابقا. و يوضح الشكل التالي توزيع أفراد العينة الفعلية للأساتذة و الباحثين المستجوبين حسب رتبهم بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا:



الشكل رقم 08: توزيع نسب أفراد العينة الفعلية للأساتذة و الباحثين المستجوبين حسب رتبهم بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا

2-3- مجالات الدراسة و حدودها:

تتمثل مجالات الدراسة الميدانية و حدودها في النقاط التالية:

2-3-1- المجال البشري:

يتمثل المجال البشري للدراسة الميدانية في كل من فئة المكتبيين العاملين بمكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة المدروسة، المنتمين إلى رتب: ملحق و محافظ ومحافظ رئيسي بالمكتبات الجامعية بغض النظر عن مسؤولياتهم الإدارية. بالإضافة إلى فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى المؤسسات التعليمية ذاتها، و المنتمين إلى رتب: أستاذ مساعد، أستاذ مساعد مكلف بالدروس، أستاذ محاضر و أستاذ تعليم عالي بغض النظر عن مسؤولياتهم الإدارية.

2-3-2- المجال الجغرافي:

تغطي الدراسة الميدانية مؤسسات التعليم العالي المتواجدة بمدينة قسنطينة، و المتمثلة في جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، و المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم

الإنسانية، و جامعة منتوري قسنطينة. مع الإشارة إلى أن هذه الأخيرة – جامعة منتوري قسنطينة - تمثل أقدم و أكبر المؤسسات التعليمية المدروسة من حيث الانتشار الجغرافي لملحقاتها على تراب مدينة قسنطينة. كما نشير إلى أنه تم التعامل فقط مع الكليات التابعة لهذه الجامعة بغض النظر عن موقعها الجغرافي، و هو ما يعني استبعاد معهد التغذية والتكنولوجيا الزراعية المتواجد بطريق عين اسمارة التابع لهذه الجامعة، الذي يتطلب حسب رأينا دراسة منفصلة بسبب المعطيات و الإشكاليات الخاصة المتعلقة به.

2-3-3- المجال الزمني:

استغرقت الدراسة الميدانية منذ بداية تحديد العينة، مرورا بتحكيم و تجريب الاستبيان وتوزيع نسخته النهائية على العينة الفعلية للمكتبيين و الأساتذة و الباحثين المستجوبين، واسترجاع استمارات الاستبيان و تفريغها إلى غاية الانتهاء من تحليل النتائج المحصل عنها الفترة الممتدة من فيفري 2007 إلى غاية سبتمبر 2008.

2-4- أدوات جمع بيانات الدراسة الميدانية:

قمنا باستعمال الأدوات المنهجية التالية لجمع بيانات الدراسة الميدانية:

2-4-1- الملاحظة:

و ذلك من خلال التنقل إلى مكتبات مؤسسات التعليم العالي المدروسة و التعرف على بيئتها العملية و الخدماتية، مع محاولة استعمال بعض الأدوات و الخدمات المتاحة في حدود الإمكانيات المتوفرة مثل الفهارس في شكليها الورقي و الإلكتروني، و هو ما مكننا من الحصول على بعض المعطيات الأولية حول النظام الخدماتي لهذه المكتبات خاصة فيما يتعلق بالخدمات الحضورية التي تقدمها سواء كانت تقليدية أو إلكترونية. كما استعملنا صفحات الوب الخاصة بهذه المكتبات، و هي صفحات تابعة للمواقع الإلكترونية المتاحة على الوب للمؤسسات التعليمية الأم. و هو ما مكننا من الحصول على معلومات عامة حول هذه المكتبات مثل نظامها الداخلي، كما مكننا ذلك من بناء نظرة شاملة عن المحتوى المعلوماتي و الخدماتي المتاح عبر هذه الصفحات خاصة فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، و من ثم، فأن نوع الأداة المستعملة في هذه الدراسة هو الملاحظة

البسيطة، بحيث عملنا على ملاحظة مختلف جوانب الظاهرة المدروسة مع الحفاظ على الحياد المطلوب و دون المشاركة و التفاعل معها.

2-4-2 - **المقابلة**[1]:

و ذلك من خلال إجراء مقابلة مقننة نصف موجهة مع مسؤولي مكتبات مؤسسات التعليم العالي المدروسة بمدينة قسنطينة، وفق الجدول الزمني التالي:

المؤسسة التعليمية	تاريخ إجراء الزيارة
جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية	07 جوان 2007
جامعة منتوري قسنطينة	07 جوان 2007
المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الإنسانية	08 جوان 2007

الجدول رقم 11: الجدول الزمني لتواريخ إجراء المقابلة مع مسئولي مكتبات مؤسسات التعليم العالي المدروسة

هذا، و قد ضمت المقابلة المقننة 26 سؤالا موزعة على خمسة (05) محاور على النحو التالي:

- المحور الأول: التعريف بالمكتبة.

يضم ستة أسئلة من السؤال رقم 1 إلى السؤال رقم 6.

- المحور الثاني: تجربة المكتبة في مجال الحوسبة.

يضم ستة أسئلة من السؤال رقم 7 إلى السؤال رقم 12.

- المحور الثالث: الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.

يضم ثلاثة أسئلة من السؤال رقم 13 إلى السؤال رقم 15.

- المحور الرابع: الوثائق الإلكترونية المتاحة من طرف المكتبة.

يضم أربعة أسئلة من السؤال رقم 16 إلى السؤال رقم 19.

- المحور الخامس: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة.

يضم سبعة أسئلة من السؤال رقم 20 إلى السؤال رقم 26.

---

[1] أنظر الملحق رقم 1.

و هو ما مكننا من الحصول على البيانات التي لم يمكن باستطاعتنا الحصول عليها بواسطة كل من الملاحظة و الاستبيان سواء المتعلق بالشطر الأول للدراسة الميدانية أو بشطرها الثاني، مثل البيانات المتعلقة بالميزانية عامة، و المبالغ المالية المخصصة لاقتناء أو الحصول على تراخيص النفاذ للوثائق الإلكترونية، و كذا تجربة المكتبة في مجال الحوسبة و ما إلى ذلك من البيانات الأخرى.

2-4-3- الاستبيان:

قمنا بتوزيع استمارتي استبيان لكل من فئة المكتبيين الذين يمثلون عينة الدراسة الميدانية في شطرها الأول، و فئة الأساتذة و الباحثين الذين يمثلون عينة الدراسة الميدانية في شطرها الثاني:

2-4-3-1- الاستبيان الموجه إلى المكتبين:

لاعتبارات منهجية، مر الاستبيان الموجه إلى المكتبيين بالمراحل التالية:

2-4-3-1-1- مرحلة التحكيم:

تم تقديم نسخة من الاستبيان إلى مجموعة من الأساتذة المتخصصين في منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، و هم السادة الأساتذة التالية أسماؤهم: أ. د. فضيل دليو، أ. د. على غربي و د. يوسف عنصر. و ذلك قصد تحكيمه من قبلهم، من خلال تقويم بنيته العامة و تصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة و تنظيمها وفقا لمتطلبات و أهداف الدراسة. حيث مكننا ذلك من إعادة صياغة 12 سؤالا، و هي الأسئلة التالية أرقامها: 2، 4، 6، 9، 10، 13، 17، 18، 20، 21، 22 و 24. بالإضافة إلى استبعاد ستة (06) أسئلة، علما بأن عدد أسئلة الاستبيان قبل إخضاعه إلى التحكيم كان يقدر ب31 سؤالا.

2-4-3-1-2- مرحلة التجريب:

حيث تم تقديم نسخة من الاستبيان بعد تحكيمه على عينة تجريبية من المكتبيين التابعين إلى مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة المدروسة، و التي تتميز بالمواصفات التي يوضحها الجدول التالي:

المكتبة	الـرتـبـــة						مج	%
	ملحق م. ج.	%	محافظ	%	م. رئيسي	%		
مكتبة د.أحمد عروة	02	40	00	00	00	00	02	33.33
مكتبة جامعة منتوري	02	40	01	100	00	00	03	50
مكتبة مدرسة الأساتذة	01	10	00	00	00	00	01	16.66
المجـــمــوع	**05**	**100**	**01**	**100**	**00**	**100**	**06**	**100**

الجدول رقم 12: خصائص العينة التجريبية للمكتبيين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا

و القصد من ذلك هو تجريب الاستبيان و معرفة مدى قابليته للاستعمال، و مستويات فهمه و استيعابه من طرف مجتمع المبحوثين. و قد مكننا ذلك من إعادة صياغة سبعة (07) أسئلة، و هي الأسئلة التالية أرقامها: 2، 6، 9، 13، 17، 21 و 22. بشكل يقترب أكثر من فهم مجتمع المكتبيين المستجوبين لمعاني هذه الأسئلة و الغرض منها. و فضلا عن ذلك، فقد استنتجنا من عملية تجريب الاستبيان ضرورة توضيح بعض العبارات التقنية المتخصصة مثل عبارة الأرشيفات المفتوحة و الدوريات الإلكترونية الحرة و المجانية على الهامش ليسهل فهمها، و من ثم، الإجابة على الأسئلة المتعلقة بها بشكل صحيح من طرف المكتبيين المستجوبين. و تتعلق هذه التوضيحات بالأسئلة التالية أرقامها: 8، 11، 16 و 21.

2-4-3-1-3- الاستبيان النهائي[1]:

بعد تحكيم الاستبيان و تجريبه، تحصلنا على نسخته النهائية، التي تم توزيعها على عينة المكتبيين المنتمين إلى مؤسسات التعليم العالي المدروسة بمدينة قسنطينة المشار إليها أعلاه. و يضم الاستبيان النهائي 25 سؤالا: 10 منها مغلقة، 14 متعددة الخيارات و سؤال واحد مفتوح لإبداء الرأي. موزعين على أربعة (04) محاور على الشكل التالي:

---

[1] أنظر الملحق رقم 2.

- المحور الأول: المصالح الداخلية و علاقتها بالخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة:

يضم ستة أسئلة من السؤال رقم 1 إلى السؤال رقم 6.

- المحور الثاني: المصادر الوثائقية المتاحة من طرف المكتبات المدروسة و الفئات المستفيدة منها:

يضم أربعة أسئلة من السؤال رقم 7 إلى السؤال رقم 10.

- المحور الثالث: الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة و الفئات المستفيدة منها:

يضم أربعة أسئلة من السؤال رقم 11 إلى السؤال رقم 14.

- المحور الرابع: الخدمات الإلكترونية و سبل إتاحتها من طرف المكتبات الجامعية المدروسة:

يضم أحد عشرة سؤالا من السؤال رقم 15 إلى السؤال رقم 25.

مع الإشارة إلى أن هذا الاستبيان بمحاوره الأربعة موجه لاختبار الفرضية الثانية المتعلقة باعتماد مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة بشكل كبير على الخدمات الإلكترونية كجزء أساسي ضمن استراتيجيات العرض الشامل لخدماتها.

2-4-3-2- الاستبيان الموجه إلى الأساتذة و الباحثين:

لاعتبارات منهجية، مر الاستبيان الموجه إلى الأساتذة و الباحثين بدوره بالمراحل التالية:

2-4-3-2-1- مرحلة التحكيم:

على غرار الاستبيان الموجه إلى المكتبيين، فقد تم تقديم نسخة من الاستبيان إلى مجموعة من الأساتذة المتخصصين في منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، وهم السادة الأساتذة التالية أسماؤهم: أ. د. فضيل دليو، أ. د. على غربي و د. يوسف عنصر. و ذلك قصد تحكيمه من قبلهم، من خلال تقويم بنيته العامة و تصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة و تنظيمها وفقا لمتطلبات و أهداف الدراسة. حيث مكننا ذلك من إعادة صياغة ستة عشرة (16) سؤالا، و هي الأسئلة التالية أرقامها: 5، 6، 7، 8، 11، 12، 13، 15، 16، 17 و 20، 23، 25، 27، 30، 31. بالإضافة إلى استبعاد ستة

(03) أسئلة، علما بأن عدد أسئلة الاستبيان قبل إخضاعه إلى التحكيم كان يقدر ب38 سؤالا.

2-4-3-2-2- مرحلة التجريب:

حيث تم تقديم نسخة من الاستبيان بعد تحكيمه على عينة تجريبية من الأساتذة و الباحثين التابعين إلى مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة المدروسة، و التي تتميز بالمواصفات التي يوضحها الجدول التالي:

المؤسسة التعليمية	الرتبة								مج	٪
	أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. مح	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	04	40	02	13.33	02	22.22	00	00	08	21.62
جامعة منتوري قسنطينة	05	50	11	73.33	04	44.44	03	100	23	62.16
المدرسة العليا للأساتذة	01	10	02	13.33	03	33.33	00	00	06	16.21
المجمــوع	10	100	15	100	09	100	03	100	37	100

الجدول رقم 13: خصائص العينة التجريبية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا

و القصد من ذلك هو تجريب الاستبيان و معرفة مدى قابليته للاستعمال، و مستويات فهمه و استيعابه من طرف مجتمع المبحوثين، خاصة و أنه موجه إلى فئة كبيرة من الأساتذة والباحثين غير المتخصصين في مجال المكتبات و المعلومات، الأمر الذي يفرض علينا ضرورة التأكد من فهمهم و استيعابهم لأسئلة الاستبيان. و قد مكننا ذلك من إعادة صياغة ثلاثة عشرة (13) أسئلة، و هي الأسئلة التالية أرقامها: 5، 6، 7، 14، 17، 18، 19، 21، 24، 25، 26، 30 و 31. بشكل يقترب أكثر من فهم مجتمع الأساتذة و الباحثين المستجوبين لمعاني هذه الأسئلة و الغرض منها. و فضلا عن ذلك، فقد استنتجنا كذلك من عملية تجريب الاستبيان ضرورة توضيح بعض العبارات التقنية المتخصصة مثل عبارة الأرشيفات المفتوحة و الخدمات الإلكترونية و خدمة تكوين المستفيدين على الهامش ليسهل فهمها، و من ثم، الإجابة على الأسئلة المتعلقة بها بشكل صحيح من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين. و تتعلق هذه التوضيحات بالأسئلة التالية أرقامها: 18، 23 و24.

2-4-3-2-3- الاستبيان النهائي[1]:

بعد تحكيم الاستبيان و تجريبه، تحصلنا على نسخته النهائية، التي تم توزيعها على عينة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى مؤسسات التعليم العالي المدروسة بمدينة قسنطينة المشار إليها أعلاه. و يضم الاستبيان النهائي 36 سؤالا: 14 منها مغلقة، 21 متعددة الخيارات وسؤال واحد مفتوح لإبداء الرأي. موزعين على أربعة (04) محاور على الشكل التالي:

- المحور الأول: توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال وسائل الاتصال العلمي الإلكترونية وموقفهم من مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية:

يضم ثلاثة عشر (13) سؤالا من السؤال رقم 1 إلى السؤال رقم 13. مع الإشارة إلى أن هذا المحور موجه لاختبار الفرضية الأولى المتعلقة باعتماد الأساتذة و الباحثون بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة بشكل كبير على وسائل الاتصال الإلكترونية للنفاذ إلى المعلومات العلمية و التقنية و تداولها فيمل بينهم.

- المحور الثاني: توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال الوثائق الإلكترونية:

يضم ثمانية (08) أسئلة من السؤال رقم 14 إلى السؤال رقم 21.

- المحور الثالث: توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية:

يضم ثمانية (08) أسئلة من السؤال رقم 22 إلى السؤال رقم 29.

- المحور الرابع: توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد:

يضم سبعة (07) أسئلة من السؤال رقم 30 إلى السؤال رقم 36.

مع الإشارة إلى أن المحاور الثاني و الثالث و الرابع موجهة لاختبار الفرضية الثالثة المتعلقة بمدى تلبية الخدمات الإلكترونية المتاحة من طرف مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة بدرجة كبيرة احتياجات الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى هذه المؤسسات تماشيا مع تغير أنماط تواصلهم العلمي.

---

[1] أنظر الملحق رقم 3.

أدى الاستعمال المتزايد للشبكات الإلكترونية بما فيها شبكة الإنترنت من طرف العلماء و الباحثين للتواصل العلمي و تداول المعلومات العلمية و التقنية فيما بينهم إلى ظهور أنساق و إشكاليات جديدة، تتعلق أساسا بظهور أنماط تواصلية جديدة نتجت عنها احتياجات تتطلب بدورها طرق و تقنيات جديدة لتلبيتها و مواكبتها. و قد ألقى هذا الوضع الجديد بظلاله على المكتبات الجامعية التي أصبحت مطالبة بفهم و إدراك التغيرات الحاصلة في سلوكيات التواصل العلمي الذي أصبح يعتمد أكثر على الوسائل الإلكترونية و الشبكية، وهو ما أدى إلى تغيير أدوار العناصر الفاعلة في بيئة الاتصال العلمي بما فيهم العلماء والباحثين و الناشرين و حتى المكتبات، و تغيير أنماط العلاقات التي تربطهم فيما بينهم. و سنحاول في هذا الفصل الإحاطة بمفهوم الاتصال العلمي الإلكتروني و إبراز أهم التحديات الناجمة عنه سواء بالنسبة لمجتمع العلماء و الباحثين أو للمكتبات الجامعية، كما سنحاول التعرض إلى أوجه تأثر المكتبات الجامعية ببيئة العمل الإلكترونية الجديدة والتحديات الناجمة عنها، و أهم السبل التي تمكنها من فرض وجودها في هذه البيئة المعلوماتية الجديدة.

2-1- الاتصال: مفهومه و نماذجه:

يعتبر الاتصال بمفهومه العام من المجالات التي حظيت بالكثير من الاهتمام و الدراسة كظاهرة متعددة الجوانب، و هو قديم قدم التجمع الإنساني، و يقع في قلب الإنتظامات المتصلة بالنظام الاجتماعي، مما جعله يجلب اهتمام الدارسين من مختلف التخصصات، الذين عكفوا على دراسته كظاهرة اجتماعية و سياسية و اقتصادية، بل تعدى الأمر إلى ذلك إلى تخصصات العلوم الطبيعية و الرياضية. و هو ما أدى إلى عدم وجود تعريف موحد متفق عليه لمصطلح الاتصال، و هو ما تؤكده الموسوعة البريطانية في طبعتها لسنة 1998 بأنه يمكن تحليل الاتصال و تعريفه بأكثر من 50 طريقة، كما تذهب في إحدى التعاريف التي توردها بأن الاتصال يعبر عن تبادل المعاني بين الأفراد من خلال

نظام مشترك من الرموز يكون مفهوما من طرف كل الأطراف المشاركة في الفعل الاتصالي[1].

و كلمة اتصال (Communication) مشتقة في لفظها الإنجليزي من الأصل اللاتيني Communis أو Common و معناها مشترك، فعندما نقوم بعملية اتصال، فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة (Commonness) مع شخص أو جماعة أخرى، أي أننا نحاول أن نشترك سويا في معلومات و أفكار أو مواقف واحدة. فالاتصال يعبر في جوهره عن التفاعل الاجتماعي بين الرسائل ذات المعاني و المضامين المختلفة، على اعتبار أنه عملية نقل المعلومات و الأفكار و الاتجاهات بل و الميول و العواطف من شخص إلى آخر أو من جماعة إلى أخرى[2].

و لا بدا من الإشارة كذلك إلى أن مفهوم الاتصال يرتبط بالمعلومات الذي يعتبر من المصطلحات المراوغة، حيث يذهب الباحث الصيني يوزوا إلى أن مفهوم المعلومات له أكثر من 300 تعريف. و هي كلمة متداولة بكثرة للتعبير عن الرسائل و الأخبار و البيانات و المعرفة و الوثائق و الإنتاج الفكري و الرموز و العلامات و غيرها من المفاهيم المجاورة[3].

و على هذا الأساس، فقد اختلفت نماذج الاتصال باختلاف الرؤى، إذ يمكن تصنيف هذه النماذج إلى ثلاث توجهات كبرى تعكس التعدد المعرفي في دراسة ظاهرة الاتصال.

و يمثل النموذج الأول النموذج الاجتماعي للاتصال كظاهرة اجتماعية تؤثر على التوجهات الثقافية و السياسية للمجتمع، و يتزعم هذا التيار عالم الاجتماع و السياسة الأمريكي هارولد لازويل (Harold Laswell)، الذي وضع سنة 1948 نموذجا يتمحور حول الرد على الأسئلة التالية: "من يقول ماذا؟ إلى من؟ بأي وسيلة؟ و ما هو الأثر المتوقع؟"[4]. و يهدف هدا النموذج إلى دراسة تأثير وسائل الإعلام الجماهيرية على الرأي العام من خلال دراسة الظاهرة و تحليل العناصر المكونة لها و التي يمثلها لازويل فيما يلي:

---

[1] أحمد أنور بدر. الجديد في الاتصال العلمي. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003. ص.10.

[2] FONDIN Hubert. Rechercher et traiter l’information. Paris : HACHETTE, 1992. p.80.

[3] أحمد أنور بدر. المرجع نفسه. ص.10.

[4] Qui dit quoi ? à qui ? par quel canal ? et avec quels effets ?

1- تحليل الرقابة و التعديل (المصدر).

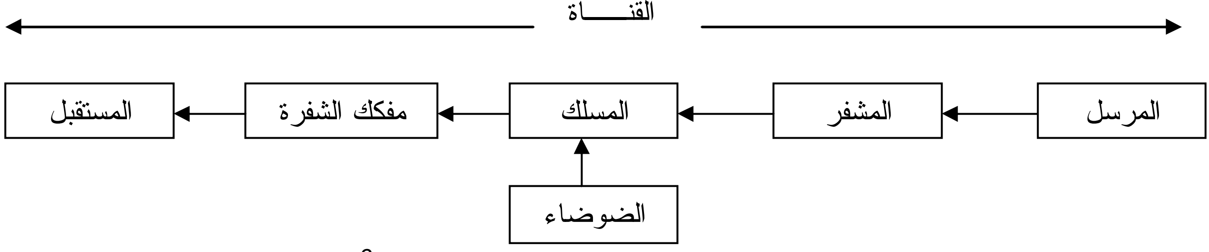
2- تحليل المحتوى (الرسالة).

3- تحليل الجمهور المستقبل (الكتلة).

4- تحليل النظام (الجهاز).

5- تحليل النتائج (التأثير)[1].

أما التوجه الثاني، فهو ينظر إلى الاتصال كظاهرة آلية ميكانيكية، يتم دراستها بالأساليب و الطرق الإحصائية و الرياضية، و يمثل هذا التوجه النموذج الخطي للاتصال الذي برز في نهاية الأربعينيات من القرن الماضي على يد كلود شانون (Claude Shannon) و وارن ويفر (Waren Weaver). و يمكن التعبير بالرسم على هذا النموذج كما يلي:



الشكل رقم 09: المخطط الخطي للاتصال[2]

و يرتبط هذا النموذج بدراسة الأنتروبي[3] (Entropie أو Entropy) التي تعبر عن وحدة قياس كمية المعلومات و الإشارات داخل الرسائل المبثة من المرسل إلى المستقبل باستعمال وحدة البت الثنائية (Bit). كما تستعمل كذلك للتعبير على درجة الشك داخل الرسائل و قياس نسبة الحشو ضمنها بطرق رياضية و إحصائية، بهدف الوصول إلى أقصى درجة ممكنة من الفعالية في كل عملية اتصالية[4].

بينما يمثل التوجه الثالث النماذج الأخرى غير الخطية أو ما يعرف بالنماذج الديناميكية (Modèles dynamiques)، و هي التي تعكس بعض السلوك الإنساني و علاقاته

---

[1] ESCARPIT Robert. Théorie générale de l'information et de la communication. Paris : Hachette-Université, 1976. p.183.

[2] FONDIN Hubert. idem. p.83.

[3] ظهر هذا المصطلح لأول مرة سنة 1824 من طرف عالم الفيزياء الأمريكي صادي كارن(Sadi Carnot)، ضمن نظريته المعروفة بمبدئ كارن(Principe de Carnot)، ثم امتد استعماله إلى مجالات المعلومات الاتصال من طرف شانون ويفر ضمن نظريتهما الميكانيكية للاتصال سنة 1948.

[4] ESCARPIT Robert. Idem. p.15.

المتغيرة، أي أنها ليست نظم قياسات رياضية كتلك التي تقدم بها شانون و ويفر على الرغم من ارتباطها بها[1].

2-1-1- الاتصال العلمي:

يعتبر الاتصال العلمي قديما قدم الاتصال في حد ذاته، و هو يرجع إلى الحضارات القديمة المصرية و الآشورية و البابلية و الهندية، و كان يعتمد أساسا على الطرق الشفوية لتبليغ الأفكار و الإنجازات الفكرية و العلمية، غير أن بقايا الشواهد التاريخية كأوراق البردي وأقراص الطين لا تقدم لنا صورة دقيقة لنموذج الاتصال العلمي في هذا الزمن البعيد. وقد ارتبط عبر تاريخه الطويل بعدة إنجازات أثرت بشكل مباشر على بلورة بنيته الأساسية بالشكل الذي نراه حاليا، إذ يعتبر اختراع الطباعة المتحركة سنة 1455 من طرف قوتنبرغ (Gutenberg) علامة بارزة في تاريخ الاتصال العلمي المكتوب، كما أن إنشاء كل من الجمعية الملكية البريطانية و أكاديمية العلوم في فرنسا يعد حدثا عظيما في تاريخ العلوم و الاتصال العلمي، و ذلك بصدور مجلة العلماء في باريس سنة 1665 و صدور مجلة الأعمال الفلسفية في بريطانيا في السنة ذاتها. كما تطورت الدورية[2] العلمية على اعتبارها النموذج المثالي للاتصال العلمي بمقالاتها المقسمة إلى أجزاء تتناسب مع المجتمع الأكاديمي، عبر مراحل عديدة إلى أن وصلت إلى بناء تركيبي إلكتروني جديد في عصرنا الحاضر يسميه البعض بالنمط القياسي[3]، و الذي يشكل التوجه المستقبلي للنشر العلمي.

2-1-2- تعريف الاتصال العلمي:

يعتبر الاتصال بمثابة أساس النشاط العلمي و المحرك الأساسي له، إذ يذهب الكثير إلى أنه لا وجود للعلم بدون اتصال، و أن هذه الميزة تميز العلم على كل النشاطات الأخرى التي يقوم بها الإنسان. و تذهب مارتن بارير (Martine Barrère) إلى أبعد من ذلك معتبرة بأن العلم هو أساسا اتصال و تواصل، إذ لا يمكن لأي تقدم نظري أو اكتشاف تجريبي أن يحضى بأي قيمة علمية دون إيصاله و تبليغه إلى مجتمع الباحثين و الدارسين

---

[1] أحمد أنور بدر. المرجع السابق. ص.13.
[2] المرجع نفسه. ص.5.
[3] المرجع السابق.

و إلى غيرهم ممن يهمهم هذا الإنجاز[1]. و من جهة أخرى، فإن العلم يستمد وجوده لكون العلماء و الباحثين يبلغون عن إنجازاتهم و اكتشافاتهم كتابيا أو شفويا، حيث وصفهم سكوت مونتجمري (Scott Montgomery) بأنهم أشخاص يكتبون و يتحدثون كثيرا عن أبحاثهم و دراساتهم، و هذا ما أدى إلى تراكم و تكوين هذا الرصيد المعرفي الذي ما كان ليكون بدون هذا التواصل بين العلماء و الباحثين، معتبرا بأنه لا وجود لأية حدود وفوارق بين البحث العلمي و الاتصال، و أنهما شيئان متلازمان لا يمكن الفصل بينهما[2]. و يرجع السبب في هذا الارتباط الوثيق بين العلم و الاتصال إلى كون البحث العلمي يهدف بالدرجة الأولى إلى الوصول إلى أعلى درجات التطور العلمي، و بما أن هذا الأخير لا يمكن أن يكون إلا لفائدة البشرية جمعاء و ليس حكرا على شخص واحد أو مجموعة ضيقة من الأشخاص، و أن تحقيقه لا يمكن أن يتم إلا بتضافر جهود العلماء و الباحثين، فإنه من الضروري أن يتواصلوا فيما بينهم و أن يبلغوا عن آخر المستجدات العلمية التي توصلت إليها أبحاثهم و دراساتهم. و من ثم، فإن دور الباحث أو العالم لا يتوقف عند البحث و التقصي و التجريب، و إنما عليه كذلك أن يبلغ و ينشر نتائج أبحاثه بمختلف الطرق و الوسائل[3].

و ربما كان الاتصال إحدى السمات الأساسية لمهنة الباحث العلمي، إذ يقول داي (Day) في هذا الشأن. "ليس من الواجب على السباك أن يكتب عن قنوات صرف المياه التي قام بتصليحها' و ليس على المحامي أن يكتب عن المرافعات التي يقدمها – اللهم إلا بعض النصوص القصيرة -، و لكن على الباحث العلمي – و هي من دون شكم الحالة الوحيدة من بين كل المهن – أن يقدم وثيقة مكتوبة يوضح فيها العمل الذي قام به، لماذا قان بذلك العمل؟ كيف قام به؟ و ما هي النتائج التي توصل إليها؟ و عليه، فإنه ليس على الباحث أن

---

[1] BARRERE Martine. Science et société, quelle raison partager ? ***Les cahiers de GLOBAL CHANGE***, n°. 6, Fev. 1996. cité par : ROLAND Marie-Claude. La communication scientifique : Au delà de la technique et de la reproduction de pratiques existantes. [01 Avril 2006]. [en ligne] : http://www.reflexives-lpr.org/index_competences_41.php

[2] MONTGOMERY Scott. The chicago manuel, 2003. cité par : ROLAND Marie-Claude. Op.cit.

[3] BEN ROMDANE Mohamed. Caractérisation des publications spécialisées en Agronomie : Mémoire de DEA en SIC.Villeurbanne : ENSSIB : 1997. [01 Avril 2006]. [en ligne]: http://www.recodoc-univ_lyon1.fr/memoireDEA/index.htm.

"يمارس" العلم فقط، و إنما عليه أن "يكتب" عن العلم"[1]. و من هذا المنطلق، يمكن القول بأنه لا وجود للبحث العلمي المنعزل و الأحادي الجانب، إذ يتوجب على الباحث أن يطلع على البحوث و الدراسات السابقة، و أن يأخذ منها ما يفيده في إنجاز بحثه، و أن يحدد لبحثه موقعا بينها. كما عليه أن يضع لنتائج أبحاثه و دراساته مكانا بينما هو معروف و ما هو غير معروف، ليتبين ما هو جديد في بحثه مقارنة بما تم الوصول إليه سابقا[2]. وهو ما تؤكده الكثير من الدراسات، التي تبين من خلالها بأن الباحث يقضي نصف وقته في ممارسة نشاطه البحثي بمختلف الوسائل حسب طبيعة التخصص، بينما يقضي النصف الآخر في تصفح و قراءة مؤلفات و دراسات الآخرين، و في تبليغ نتائج أبحاثه سواء بالطرق الكتابية أو الشفوية[3].

هذا، و يعرف وليم جارفي (William Garvey) الاتصال العلمي بأنه "تلك الأنشطة الخاصة بتبادل المعلومات، و التي تحدث أساسا في أوساط الباحثين العلميين المنغمسين على جبهة البحث. و تغطي هذه الأنشطة الاتصال العلمي بدءا بما يدور بين إثنين من الباحثين من مناقشات في ظروف أبعد ما تكون عن الرسمية، حتى الجوانب للاتصال العلمي كالدوريات و المراجعات العلمية و الكتب"[4]. كما عبر عن انبهاره بروعة هذا النظام الاجتماعي المعقد الذي أقامه العلماء و الباحثون بوعي في إطار تواصلهم العلمي لإقرار أسس المعرفة و حمايتها من خلال قوله: "من الواضح أن هذا الانبهار قد حدث نتيجة للبنيان الاتصالي الخاص الذي أرسى النشاط العلمي دعائمه"[5].

---

[1] ترجمة لـ:
« Il n'est pas nécessaire que le plombier écrive au sujet des tuyaux qu'il répare, ni que l'avocat écrive sur ses plaidoiries (sauf peut être des petits textes ponctuels), mais le scientifique – cas sans doute unique parmi les métiers et professions – doit fournir un document écrit montrant ce qu'il a fait ? pourquoi il l'a fait ? comment il l'a fait ? et quels enseignements il en a tiré ?. Ainsi, le scientifique ne doit pas seulement « faire » la science, mais « écrire » la science ». DAY Robert. How to write and publish a scientific paper. Cambridge : Cambridge University press, 1989. p.150. cité par: BEN ROMDANE Mohamed. Op.cit.

[2] BESANCON François. Votre première publication : Comment construire et exposer votre première publication : thèse, mémoire, article de médecine ou de biologie. Paris : l'Expansion Scientifique française, 1974, p.92. cité par : BEN ROMDANE Mohamed. Op.cit.

[3] BENICHOUX Roger. Guide pratique de la communication scientifique : Comment écrire – comment dire. Paris : Gaston Lachurie, 1985. p.33.

[4] وليم جارفي، ترجمة حشمت قاسم. الاتصال أساس النشاط العلمي: تيسير سبل تبادل المعلومات بين المكتبيين الباحثين المهندسين الدارسين. بيروت: الدار العربية للموسوعات، 1983. ص.26.

[5] المرجع نفسه. ص.26.

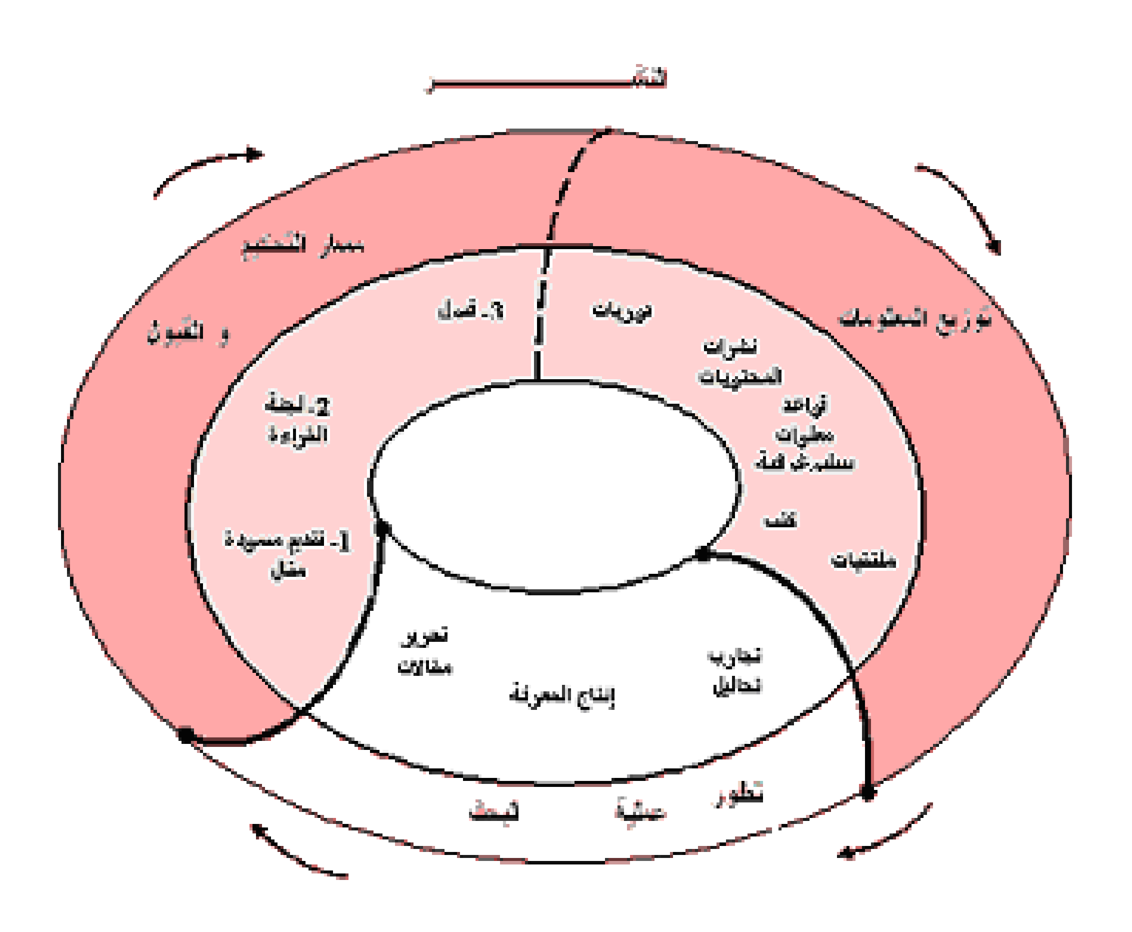
و على صعيد آخر، يمكن تعريف الاتصال العلمي بأنه كل نشاط يهدف إلى نقل و تداول المعرفة العلمية بين الأشخاص، و هي عملية تتم على مستويين، حيث يمثل المستوى الأول الاتصال بين العلماء و الفئات الواسعة من الناس ممن لديهم القدرة على استيعاب الخطاب العلمي الموجه من طرف العلماء، و يهدف إلى بث و نشر المعرفة العلمية في أوساط المجتمع و يستعمل أسلوبا بسيطا يكون مفهوما لدى العامة. أما المستوى الثاني، فهو يمثل كل فعل اتصالي يتم بين العلماء و الباحثين فيما بينهم داخل نظام مغلق، و يتبنى أسلوبا علميا صارما[1]. و هذا ما جعل الاتصال العلمي يرتبط بمفاهيم أخرى مجاورة مثل الإعلام العلمي و التقني (IST)[2] و النشر العلمي. و هي عبارات كثيرا ما يتم تداولها في الأوساط الجامعية و الأكاديمية، و تحضى باهتمام العلماء و الباحثين في كل التخصصات، بالإضافة إلى المكتبيين و الوثائقيين و الناشرين و حتى الصحفيين و عامة الناس بدرجة أقل[3]. و يرتبط الاتصال العلمي بمفهوم آخر مرادف له و هو الاتصال البحثي[4]، و كلمة scholar الإنجليزية لها مترادفات عديدة باللغة العربية منها باحث/عالم، أي أن هذه الكلمة تغطي مجمل الأنشطة المتصلة بالبحث و التحري خصوصا في بيئة أكاديمية، كما تغطي الأنشطة المتصلة بالمنهج التعليمي العالي سواء في العلوم الطبيعية أو الاجتماعية[5].

و على ضوء ما سبق، ندرك أهمية الاتصال كنشاط يقع في صميم الممارسة العلمية و البحثية، و هو يجعل الاتصال العلمي يتدخل في كل مراحل البحث العلمي، بدءا من مرحلة الإعداد إلى مرحلة النشر و التبليغ، و حتى أثناء القيام بالعمل البحثي. فهو يقع في بداية البحث لأنه يمكن الباحث من التعرف على اكتشافات و إنجازات الآخرين و استغلالها، و يتدخل أثناء البحث لأن الباحث يتواصل بصفة دائمة و مستمرة خلال تواجده على جبهة البحث مع باحثين آخرين حول مسائل و اهتمامات بحثية مشتركة قد

---

[1] BEN ROMDANE Mohamed. Idem.
[2] Information Scientifique et Technique.
[3] COLAS DES FRANCS Brigitte. Promouvoir les activités de l'URFIST de Lyon : Mémoire de DESS : Service d'Information Documentaire. URFIST Lyon : 2004. [02 Avril 2006]. [en ligne] : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/01/81/mem_00000181_00/mem_00000181.pdf.
[4] Scholarly communication أو Communication savante.
[5] أحمد أنور بدر. المرجع السابق. ص.21.

تفيده على إتمام بحثه، كما يتدخل في نهاية البحث ليشكل ثمار الجهود المبذولة من طرف الباحث لتبليغ النتائج التي توصل إليها. و يقول Day في هذا الشأن: "لا يمكن اعتبار أي بحث علمي منتهيا ما دامت النتائج المتوصل إليها لم تنشر بعد"[1]. و يوضح الشكل التالي مختلف المراحل التي تشكل مسار عملية الاتصال العلمي:



الشكل رقم 10: مسار عملية الاتصال العلمي

2-1-3- القطاعان الرسمي و غير الرسمي لنظام الاتصال العلمي:

يشكل الاتصال العلمي دورة كاملة تضم كل المراحل التي تمر بها المعلومات العلمية بدءا من بداية إنتاجها و صياغتها إلى غاية وصولها إلى صفحات الدوريات العلمية في شكل مقالات أو في شكل كتب علمية. و في الوقت نفسه، تمثل هذه الدورة الكاملة نظاما مزدوجا يحكمه نوعان من المعايير، يطلق على جانبه الأول بالقطاع غير الرسمي بينما

[1] ترجمة لـ:
« Une recherche scientifique ne peut etre achevée tant que ses résultats ne sont pas publiés ». DAY Robert. Idem. Cité par : BEN ROMDANE Mohamed. Idem.

يطلق على الجانب الآخر بالقطاع الرسمي. و معنى ذلك أنه على الباحث أن ينتقل خلال مساره البحثي في سلوكه الاتصالي من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي، و ذلك بإتباع الأساليب التي تمكنه من تحويل معلوماته الخام إلى ناتج نهائي صالح للتقديم للنظر في نشره في إحدى الوثائق الرسمية الأولية. إذ يمثل مقال الدورية العلمية في مجال العلوم مثلا بصياغته المحكمة و ما يتعرض له من مراجعة و تدقيق للحكم على محتواه و مستواه و مدى أصالته، يمثل الحد الفاصل بين القطاع غير الرسمي و القطاع الرسمي لنظام الاتصال العلمي.

2-1-3-1- القطاع الرسمي للاتصال العلمي:

كما تدل عليه تسميته، فهو يمثل كل القنوات و الوسائل الرسمية لبث نتائج البحوث العلمية، فهو بذلك يبرز الجانب الظاهر للنشاط العلمي، الذي لا يزال هناك ميل لوصفه على أساس ما ينطوي عليه القطاع الرسمي من عناصر تتمثل أساسا في الدوريات و الكتب و الإستشهادات المرجعية و غيرها من الوسائل الرسمية الأخرى، لكون هذه الأوعية هي التي يتم فيها إيداع أحد المنتجات الأساسية للنشاط العلمي و هي المعلومات أو المعرفة و المحافظة عليها[1].

2-1-3-2- القطاع غير الرسمي للاتصال العلمي:

تشير الكثير من الدراسات حول سلوك الباحثين في البحث عن المعلومات، بأن معظم أنشطة تبادل المعلومات العلمية تبدو في المراحل المبكرة لدورة الاتصال العلمي[2]. و هي التي تمثل أنماط الاتصال العلمي غير الرسمي، ذلك أنها مختلف الوسائل غير الرسمية التي تمكن الباحثين من الوصول السريع إلى ما يحتاجونه من معلومات علمية. و معنى ذلك أن الباحث العلمي لا يعتمد فقط على المصادر الرسمية لإشباع حاجته من المعلومات، و إنما يخصص حيزا هاما من وقته و جهده في استغلال مصادر أخرى غير رسمية لتحقيق أهدافه البحثية و العلمية. و هذا ما يذهب إليهCronin من خلال قوله: "إن إحدى أسباب تزايد عدد الشبكات غير الرسمية لتبادل المعلومات في الأوساط العلمية، يتمثل فيما

---

[1] وليم جارفي، ترجمة حشمت قاسم. المرجع السابق. ص.62.
[2] المرجع نفسه. ص.58.

يطلق عليه بالانفجار المعلوماتي. و بعبارة أخرى، فإنه على العلماء (...) خلق طرق جديدة للتسجيل و التدوين تتماشى مع التدفقات المعلوماتية (...). و كنتيجة لذلك، ظهرت نظم جديدة ذات أوجه متعددة تحيط بقنوات النشر الأولية، و التي نذكر من بينها الروابط و العلاقات الشخصية، المؤتمرات، تبادل الوثائق قبل نشرها، فضلا عن الآليات الأخرى غير الرسمية لتبادل المعلومات، و التي تحضى باهتمام بالغ من طرف الباحثين[1]".

2-1-3-3- أوجه الاختلاف بين الاتصال العلمي الرسمي و غير الرسمي:

هناك تمييز عادة بين هذين النوعين من الاتصال على اعتبار أن الاتصال غير الرسمي مؤقت، و جمهوره محدود، بينما يعتبر الاتصال الرسمي دائما نسبيا و متاح لكافة الناس، حيث تفتقر المعلومات التي يتم بثها عبر القنوات غير الرسمية إلى ما تتميز به القنوات الرسمية من استقرار[2]. و من جهة أخرى، يقوم مصدر المعلومات في الاتصال الرسمي بتوجيه الرسالة التي يتم تبليغها إلى جهات محددة و معروفة من المستقبلين. أما الاتصال غير الرسمي، فهو محكوم أساسا بالمستقبل غير الرسمي، و يحتوي عادة على عنصر التكرار، و لكنه يتميز بتحقيق عنصر التغذية المرتدة (Feed Back) من مستقبل المعلومات، بينما يتصف الاتصال الرسمي بتدني عنصري التكرار و التغذية المرتدة[3]، و قد يرجع السبب في ذلك إلى وجود جانب كبير من التفاعل و التبادل المستمر أثناء الفعل الاتصالي في القطاع غير الرسمي، على عكس القطاع الرسمي الذي يفتقر بشكل محسوس إلى هذا الجانب.

و قد يصعب في الكثير من الحالات التمييز بين هذين النوعين من الاتصال، فالمحاضرة مثلا تدخل ضمن الاتصال غير الرسمي، و لكنها إذا طبعت أو سجلت على شريط فيديو

---

[1] ترجمة لـ:

« One of explanation for the proliferation of informal networks in science is the so called information explosion. In pratical terms, scientists and, to no less great an extent, social scientists have to devise ways of coping, with the flood of information (...). As a consequence an alternative, multifaced system has grown up around the primary publication channels, one of wich consist of “ad hoc” liaisons, conferences, preprints, exchange and a variety of informal information exchange mechanims, wich are prized by researchers ». CRONIN B. Invisible colleges and information transfert: A review and commentory with particular reference to the social sciences. ***Journal of Documentation***, Vol.38, n°.3, September 1982. p.223. Cité par: BOUGHACHICHE Sebti. La demande d’informations scientifiques: Aspects psychologiques et quantitatifs. Implication pour la gestion des services d’information documentaire en milieu universitaire et de recherche : Thèse de Doctorat : Université de Bordeaux I : Sciences de Gestion : 1998. p.99.

[2] وليم جارفي، ترجمة حشمت قاسم. المرجع السابق. ص.63.

[3] أحمد أنور بدر. المرجع السابق. ص.16.

تصبح اتصالا رسميا لكون القناة المستعملة تعتبر أداة رسمية لبث المعلومات[1]. و معنى هذا أن هناك تكامل و ارتباط وثيق بين كلا القطاعين في مسار تدفق المعلومات العلمية.

2-1-3-4- الجامعة غير الرسمية:

و هو مفهوم معروف باللغة الإنجليزية تحت تسمية invisible college، و قد استعملت عدة صيغ للتعبير عنه باللغة العربية مثل الجامعة أو الكلية غير المرئية أو الجامعة الاعتبارية، بينما يفضل أحمد أنور بدر استعمال عبارة الكلية أو الجامعة غير الرسمية[2] لارتباطها الكبير بنظام الاتصال غير الرسمي السابق الإشارة إليه. و يعتبر ديريك دي صولا برايس (Derreck De Solla Price) هو أول من وضع هذا المفهوم في كتاب له حول تاريخ العلوم من خلال تحليله لتطور المؤسسات و الجمعيات العلمية، حيث وضع ملاحظته الهامشية الشهيرة التالية، و التي كشفت هذه الظاهرة الاتصالية و فتحت المجال لدراستها: " إن التطور السريع لجامعات غير رسمية جديدة في كل القطاعات الأساسية للبحث العلمي، يمكن أن يشكل مجال اهتمام الدراسات الاجتماعية[3] ".

و يمكن تعريف هذه الجامعات غير الرسمية بأنها عبارة عن شبكات غير رسمية تضم مجموعة محدودة من الأشخاص، يقيمون اتصالات مباشرة فيما بينهم باعتماد طرق و وسائل غير رسمية، بغض النظر عن انتماءهم إلى جامعات معينة أو إلى تخصصات بعينها[4]. و في الواقع، تعكس هذه الشبكات غير الرسمية المعلومات المتداولة بين جماعة من الباحثين في تخصص علمي محدد، و تقوم عضوية أي باحث إلى هذه الجماعة إلى حد كبير على الاتصالات الشخصية[5]. بينما أشار كران (Crane) إلى وجود فئة معينة ضمن هذه الكليات أو الجامعات غير الرسمية، أطلق عليها تسمية Gate-keepers، و هم عناصر فاعلة ضمن هذه المجموعات، يقومون بترتيب و انتقاء و تنظيم عمليات تداول

---

[1] المرجع نفسه.

[2] المرجع نفسه. ص.18.

[3] ترجمة لـ:

« The new invisible colleges, rapidly growing up in all the most hard pressed sections of the scholarly research front, might well be the subject of an interesting sociological study ». PRICE D. J. De Solla. Science since Babylon. Yale University Press, 1961. Cité par: BOUGHACHICHE Sebti. Op-cit. P.112.

[4] BOIS Christian. Publication immédiate des savoirs transitoires pour une interaction laborante : De l'épistémè à la science de l'épistémè de la recherche. [05 Avril 2006]. [en ligne] : http://atoustic.ouvatan.org/html/post/post_lexique_index.htm.

[5] أحمد أنور بدر. المرجع السابق. ص.18.

و تدفق المعلومات بين عناصر المجموعة، كما أكد بأن هذه الهياكل غير الرسمية تلعب دورا كبير في إعلام الباحثين بآخر المستجدات العلمية في تخصصاتهم و في السير السليم لبحوثهم و مشاريعهم العلمية[1]. كما تعتبر هذه الجامعات غير الرسمية دافعا قويا لنمو مجالات علمية جديدة خاصة في مراحلها الأولى، و قد أثرت الإنترنت بدرجة كبيرة على نشر و توسيع حجم و عدد الكليات و الجامعات غير الرسمية[2]، التي تحولت بفعل الاعتماد المتزايد على وسائل الاتصال الإلكترونية إلى مختبرات تعاونية (Collaboratoires)، و هو ما سنتعرض إليه لاحقا.

2-2- أنواع الاتصال العلمي:

يعتمد العلماء و الباحثون على عدة طرق و قنوات لإيصال و تبادل المعلومات العلمية فيما بينهم، فإذا رجعنا إلى إحدى تعاريف الاتصال العلمي، نجد بأن هذا الأخير قد يأخذ عدة أشكال بحسب الوسيلة التي يعتمد عليها، و هو ما يؤكده بنيشو (Benichoux) في قوله:" إن الاتصال العلمي الحقيقي الذي يهدف إلى تبليغ نتائج البحث قد يأخذ عدة أشكال: الاتصال الشفوي في إطار الملتقيات و المؤتمرات و التجمعات العلمية، كما يأخذ شكلا مكتوبا في شكل مقال علمي أو مجلة عامة أو رسالة جامعية أو أطروحة أو كتاب و ما إلى ذلك[3] ". مع الإشارة إلى أن هذا التعريف يقتصر على ذلك الجانب من الاتصال العلمي الذي يتدخل في نهاية العملية البحثية لتبليغ النتائج المتوصل إليها، علما بأن هذا النوع من الاتصال يتدخل في كل مراحل البحث كما سبقت الإشارة إليه[4]، و عليه يمكن تحديد أنواع الاتصال العلمي وفق العناصر التالية:

---

[1] CRANE D. De la nature de la communication et des influences dans le domaine scientifique. ***Revue Internationale des Sciences Sociales.*** Vol.22, n°.1, 1970. p.30-45. Cité par : BOUGHACHICHE Sebti. Idem. P.109.

[2] أحمد أنور بدر. المرجع نفسه.

[3] ترجمة لـ:

« La véritable communication scientifique de fin de recherche se présente sous plusieurs formes : La communication orale dans un congrès, un séminaire ou une réunion interne, l'article scientifique ou la revue générale et enfin le mémoire, la thèse, le livre etc… ». BENICHOUX Roger. Idem. Cité par : BENROMDANE Mohamed. Idem.

[4] أنظر تعريف الاتصال العلمي، صفحة 7.

2-2-1- الاتصال العلمي الشفوي: اللقاءات العلمية:

سبق و أن اشرنا في بداية هذا العنصر إلى ان الاتصال العلمي في بداياته الأولى أثناء الحضارات القديمة كان يعتمد بالدرجة الأولى على الأساليب الشفوية، و لا يزال هذا النمط الاتصالي قائما إلى حد الآن على الرغم من توفر أساليب أخرى جد متطورة. و تحتل الاتصالات الشفوية حتى في المجتمعات المتقدمة رتبة عالية كوسيلة لبث المعلومات، كما تشير المسوحات التي تتم عن أساليب الوصول إلى المعلومات دائما إلى مناقشات الزملاء على اعتبار أنها تحتل رتبة القمة للحصول على المعلومات ذات العلاقة بالتخصص العلمي العالي[1]، كما يعتبر هذا النوع من الاتصال نمط الممارسة السائد في البث غير الرسمي للمعلومات العلمية. فعادة ما يتحدث معظم الباحثين عن أعمالهم العلمية قبل الكتابة عنها، بل إن كثيرا منهم عادة ما يتحدثون عن هذه الأعمال قبل إنجازها[2]. و يتم الاتصال الشفوي عادة بين علماء و باحثين لديهم اهتمامات علمية و بحثية مشتركة، و ينتمون في أغلب الحالات إلى التخصص نفسه، في إطار ملتقيات و لقاءات علمية تنقسم إلى مستويين إثنين و هما:

2-2-1-1- اللقاءات العلمية المحدودة:

و هي تختلف في حجمها و تكوينها، و غالبا ما تقتصر على عدد محدود من المشاركين، و تشمل مختلف التجمعات العلمية التي نذكر من بينها:

- منتديات الدوريات التي عادة ما تنظم في نطاق أحد الأقسام المتخصصة أو بالتعاون بين عدد من الأقسام ذات الإهتمامات المشتركة في إحدى الجامعات أو في أحد مراكز البحوث. و هي تتناول بالنقاش و التحليل آخر المقالات المنشورة حول مواضيع معينة، كنا تعتبر فرصة للتعرف على الجهود الجديدة المبذولة حول مسائل و اهتمامات معينة[3]، مع الإشارة إلى أن هذا النوع من التجمعات العلمية يدخل ضمن تقاليد الجامعات الأنجلوسكسونية بالدرجة الأولى.

---

[1] أحمد أنور بدر. المرجع السابق. ص19.
[2] وليام جارفي، ترجمة حشمت قاسم. المرجع السابق. ص.89.
[3] المرجع السابق. ص.90.

- الحلقات الدراسية التي تنظم من طرف الهيئات الأكاديمية و مراكز البحوث الصناعية لاستقدام الباحثين المعروفين في بعض مجالات البحث، بهدف إحاطة زملائهم بما يقومون به من بحوث و درجة تقدمهم في إنجازها[1].

- اللجان العلمية أو الفنية التي تلعب دورا بالغ الأهمية في نظام الاتصال العلمي، و هي تنشط في المجالات السياسية، كتلك التي تشكل لمناقشة و تخطيط سياسة أحد المجالات أو الوقوف على الإتجاهات الإجتماعية و السياسية. كما تتدخل في المجالات العلمية كتلك اللجان التي تتشكل لإقرار أو رفض أحد البحوث التي تحتاج إلى تمويل[2]. و يمكن مقارنة هذا النوع من اللجان في سياق البحث العلمي بالجزائر بتلك اللجان المشكلة على المستوى الوزاري المركزي بهدف تقييم عمل مخابر البحث و دراسة مدى جدوى المشاريع المقترحة للبحث قصد تمويلها.

2-2-1-2- اللقاءات العلمية الموسعة:

و هي تضم اللقاءات و التظاهرات العلمية التالية:

- اللقاءات المحلية و الوطنية، حيث غالبا ما تجمع الفروع الوطنية و المحلية للجمعيات العلمية الوطنية أعضاءها معا في لقاءات تخدم الأغراض الإجتماعية و العلمية على السواء. و قد اتضح من خلال بعض الدراسات بالو.م.أ أن حوالي 10% من المواد التي تنشر فيما بعد في الدوريات العلمية البؤرية قد سبق لها أن عرضت في اللقاءات العلمية المحلية، غير أنه على الرغم من أهمية هذا النوع من اللقاءات إلا أنه لا يتم الإعلان فيها عن النتائج العلمية الجوهرية[3].

- اللقاءات الإقليمية أو الجهوية، و هي تأخذ مرتبة الوسط بين اللقاءات المحلية و اللقاءات الوطنة، و تجمع أعدادا أكبر من المشاركين و من تخصصات قد تكون مجاورة إن لم نقل مختلفة[4].

---

[1] المرجع نفسه. ص.91.
[2] المرجع نفسه. ص.93.
[3] المرجع السابق. ص.95.
[4] المرجع نفسه.

- اللقاءات القومية أو الوطنية، التي أصبحت تحتل في أيامنا هذه جزءا لا يتجزأ من نظام الاتصال العلمي الشامل، حيث تكون عادة أول مناسبة رئيسية للبث المبكر لنتائج الأعمال العلمية. لا سيما و أن أغلب هذه اللقاءات تتم بصفة دورية منتظمةعادة ما تكون سنوية، مما يتيح للحاضرين فرصة التعرف على الإتجاهات السائدة في مجالات تخصصهم و أهم التطورات الحاصلة خلال السنة الماضية[1].

- المؤتمرات العلمية الدولية التي مكنت النشاط العلمي من المحافظة على طابعه الدولي، و قد شهدت ستينيات القرن الماضي بروز هذه المؤتمرات كواحدة من أهم وسائل الاتصال العلمي، و هي لا تزال لحد الآن تشكل أولوية بالنسبة للكثير من العلماء و الباحثين الذين عادة ما يدخرون أهم ما توصلوا إليه من نتائج حديثة للإعلان عنها في هذه المؤتمرات الدولية. و غالبا ما تشكل هذه اللقاءات العلمية أرضا خصبة لإنشاء شبكات الاتصال العلمي غير الرسمي التي تتجاوز كل الحدود السياسية و الجغرافية بفضل الاتصالات الشخصية التي تتم فيها بين العلماء المشاركين[2]. و هو ما أكدته العديد من الدراسات من بينها ما خلصت إلية دراسة بيسلي و باركر (Paisley et Parker) التي تبين من خلالها أن عددا كبيرا من العلماء و الباحثين المعروفين و المتمرسين لا يحضرون الجلسات العلنية التي تقدم فيها الأوراق العلمية بالملتقيات و التجمعات العلمية، بسبب إنشغالهم بالاتصالات الجانبية و التجمعات غير الرسمية التي يقيمونها على هامش هذه التظاهرات العلمية[3].

هذا، و لا يقتصر الاتصال العلمي الشفوي على اللقاءات سابقة الذكر سواء كانت محدودة أو موسعة، و إنما يضم كذلك أبسط المحاورات الكلامية المباشرة أو تلك التي تعتمد على الوسائل الحديثة للاتصال كالهاتف، و التي كثيرا ما يعتمد عليها العاملون في الحقل العلمي للتواصل فيما بينهم و الحصول على ما يحتاجونه من معلومات علمية[4].

---

[1] المرجع نفسه. ص.96.
[2] المرجع نفسه. ص.107.
[3] PAISLEY W.J et PARKER E. B. Cités par DEMAILLY A. Comportement de communication et processus heuristique des chercheurs scientifiques : Thèse Universitaire : Montpelier, Université Paul Valéry : 1976. Cité par BOUGHACHICHE Sebti. Op-cit. p.104.
[4] BENROMDANE Mohamed. Op-cit.

2-2-2- الاتصال العلمي المكتوب:

يحضي الاتصال العلمي المكتوب باهتمام بالغ من طرف العلماء و الباحثين، فعلى الرغم من بروز الطرق الشفوية في تداول المعلومات العلمية بين المنتمين إلى الأوساط العلمية، و تأكد فعالية هذا النمط الاتصالي في الوصول الفعلي و السريع إلى المعلومات العلمية، إلا أن الاتصال المكتوب يفرض نفسه في المحصلة النهائية ليكون بمثابة الدليل المادي الذي يتم بواسطته إعتماد و قبول النتائج المتوصل إليها، كما يعتبر بمثابة ثمرة الجهود المبذولة من طرف الباحث. و تشير بعض التقديرات في هذا الشأن بأن حوالي 90% من المواد التي تنشر في مقالات الدوريات قد سبق تداولها في القطاع غير الرسمي سواء بالطرق الشفوية أو المكتوبة[1]. و معنى ذلك أن الاتصال المكتوب ينقسم من حيث الطرق و الأساليب التي يعتمد عليها في بث و تداول المعلومات العلمية إلى النظام الرسمي والنظام غير الرسمي عبر قنوات نستعرضها فيما يلي:

2-2-2-1- القنوات غير الرسمية للاتصال العلمي المكتوب:

يحدد جارفي (Garvey) الوسائل التالية كقنوات للاتصال العلمي المكتوب غير الرسمي:

- التقارير التحريرية التي يقوم الباحث بإعدادها و تقديمها قبل أن يقدم مسودة تشتمل على تقرير عن البحث للنشر كمقال في إحدى الدوريات. و هي أداة تفيد في البث المبكر للمعلومات كما تفيد في تجنب التأخر الذي نصادفه في نشر الدوريات، فضلا عن التقاط الجمهور في مرحلة مبكرة. و هو يعتبر بمثابة مسودة مبدئية لأصل المقال، فقد يساعد ما يسفر عنه هذا التقرير من تعليقات و تلقيم مرتد نقدي في صياغة أصل المقال مع تعديل و تصحيح الأخطاء الواردة في التقرير الأولي، ضمانا لأعلى درجات الجودة عند نشر المقال في شكله النهائي[2].

- التقارير الفنية التي يتم توزيعها في أغلب الحالات خلال نفس العام أو في العام الموالي لبدء العمل في البحث، و هي تشمل على وصف عام له و للنتائج المرجو الوصول إليها.

---

[1] وليم جارفي، ترجمة حشمت قاسم. المرجع السابق. ص.87.
[2] المرجع السابق. ص.112.

و بذلك، فهي تعتبر مجرد تقارير مرحلية في نظر الباحثين، غير أن أهميتها تكمن في كون المضمون الأساسي لحوالي نصف ما يقوم الباحثون و العلماء بإنتاجه من تقارير فنية، ينتهي به المطاف بالنشر في شكل مقالات بالدوريات في نهاية الأمر[1]. ما العلم بأن كلا من التقارير التحريرية و الفنية يطلق عليها كذلك بوثائق ما قبل النشر[2]، و هي تضم في مجملها الوثائق غير الرسمية التي تسبق النشر الرسمي للمادة العلمية في شكل مقال بدورية علمية.

- الرسائل الجامعية و الأطروحات، إذ تبين بعض الدراسات في هذا الشأن بأن ما بين 16% إلى 20% من المواد التي تنشر بالدوريات البؤرية في كل مجال من مقالات، يعتمد على أطروحة أو رسالة جامعية تم الانتهاء منها قبل نشر المقالة بأكثر من عام و نصف، و هو ما يعكس أهمية الأطروحات و الرسائل الجامعية في تعزيز حركية البحث العلمي كونها تمثل إحدى القنوات غير الرسمية الأساسية لبث المعلومات العلمية على أوسع نطاق[3].

هذا، و تجدر الإشارة إلى أن هذه الوثائق المشار إليها بالإضافة إلى بعض الأنواع الأخرى ذات الطابع غير الرسمي، تنتمي إلى ما يسمى بالأدب الرمادي[4]، و هو يضم في مجمله كل الوثائق ذات الطابع العلمي، و التي يتم تداولها داخل إطار النظام غير الرسمي للاتصال العلمي المكتوب، و تعرف الجمعية الفرنسية للتقييس AFNOR[5] الأدب الرمادي على النحو التالي: " نعين تحت تسمية الأدب الرمادي كل وثيقة سواء كانت مكتوبة بواسطة الآلة الراقنة أو مطبوعة، و التي عادة ما تتسم بطابع مؤقت و مرحل، و يتم نسخها و بثها بأعداد لا تتجاوز ألف نسخة خارج إطار المسالك التجارية للنشر و البث[6] ".

و يضم هذا التعريف الوثائق التالية:

- تقارير البحوث التي تنتجها هيئات خاصة أو عمومية، مدنية أو عسكرية.

---

[1] المرجع نفسه. ص.114.

[2] Préprint ou prépublications.

[3] المرجع نفسه. ص.116.

[4] Littérature grise.

[5] Association Française de Normalisation.

[6] ترجمة لـ:

« On désigne sous l’appellation de *Littérature grise* tout document dactylographié ou imprimé, souvent de caractère provisoire, reproduit et diffusé à un nombre d’exemplaires inférieur au millier, en dehors des circuits commerciaux de l’édition et de la diffusion ». Association Française de Normalisation. Projet de norme enregistrée CF/TC 46/SC 3 N 63. Vocabulaire de la Documentation. Novembre 1983.

- وثائق ما قبل النشر المشار إليها سابقا.
- الأطروحات و الرسائل الجامعية.
- أعمال المؤتمرات.
- براءات الاختراع[1].

2-2-2-2- القنوات الرسمية للاتصال العلمي المكتوب:

بالإضافة إلى الوسائل سابقة الذكر لبث المعلومات العلمية ضمن النظام غير الرسمي في شكل مكتوب، فإن الاتصال العلمي المكتوب يعتمد في نظامه الرسمي على مقال الدورية العلمية بالدرجة الأولى كأداة للنشر الرسمي لنتائج البحوث العلمية. و يعتبر المقال العلمي أمرا حيويا للوسط العلمي، فهو يمثل الوحدة الأساسية في نشر الدورية العلمية التي تكفل نظاما للاتصال الرسمي الشائع و المنظم بين العلماء[2]. و يرجع الطابع الرسمي في اعتماد الدورية كقناة رسمية لبث و نشر نتائج البحوث لكون المقالات المنشورة قد مرت مسبقا بمرحلة التحكيم ثم المراجعة لبلوغ أقصى درجات الإجادة، حيث يسمح لها بعد ذلك بالمرور إلى القطاع الرسمي، و يصبح بالإمكان الرجوع إليها و الاستشهاد بها[3]، عملا بالقاعدة التي يعبر عنها كون (Khun) كما يلي: " إن إحدى القواعد الصارمة، حتى وإن لم تكن مدونة بشكل رسمي، للحياة العلمية تتمثل في الامتناع إذا ما تعلق الأمر بالعلم عن اللجوء إلى العامة. ذلك أن المجتمع العلمي يبقى و بصفة حصرية الحكم الوحيد للإنجازات المهنية[4] ". و تتبني قواعد إصدار الدوريات على أساس انتقاء ما ينشر بها من مقالات من طرف لجان قراءة و تحكيم تضم علماء و باحثين لهم مكانتهم في الوسط العلمي، وفقا لمبدأ الجدارة العلمية' و معنى هذا أن:

- ما تشتمل عليه المقالات من بحوث قد تم إجراؤها وفقا لأصول منهجية سليمة.

---

[1] SUCH Marie-France, PEROL Dominique. Initiation à la Bibliographie scientifique. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1987. p.74.

[2] جارفي، وليم؛ ترجمة قاسم، حشمت. المرجع السابق. ص.129.

[3] BENROMDANE, Mohamed. Op.cit.

[4] ترجمة لـ:

« L'une des règles les plus strictes, quoique non écrite, de la vie scientifique est l'interdiction de faire appel, en matière de sciences, à la masse publique. La communauté scientifique demeure l'arbitre exclusif des réalisations professionnelles ». KHUN, T. La structure des révolutions scientifiques. Paris, Flammarion, 1983. p.230.

- لنتائج هذه البحوث صلتها بالتقدم العلمي، أي أنها تمثل استمرار واضحا للجهود السابقة، و تحدد معالم المسار المستقبلي للعمل على جبهة البحث[1]. و هي عوامل تكفي في حد ذاتها لتجعل من الدورية العلمية مصدرا رسميا لبث نتائج البحوث العلمية لما تتصف به من مميزات الموثوقية و المصداقية العلمية.

و على غرار الدورية العلمية التي تعتبر وسيلة أساسية ضمن النظام الرسمي للاتصال العلمي المكتوب، فإن هذا الأخير قد يأخذ كذلك عدة أشكال أخرى حسب الهدف المراد تحقيقه، إذ يمكن تقسيمه إلى:

- الاتصال العلمي المكتوب للوثائق الأولية التي تنشر النتائج الأصلية للبحث، و هو يتجه من الباحثين نحو الباحثين ضمن نظام مغلق.

- الاتصال العلمي المكتوب للوثائق التي تخدم الأهداف التعليمية و البيداغوجية، و هو موجه أساسا نحو فئة الطلبة و الدارسين.

- الاتصال العلمي المكتوب الموجه نحو عامة الناس، و هو يهدف إلى نشر الثقافة العلمية في أوساط المجتمع[2].

و على صعيد آخر، لا بدا من الإشارة إلى بعض الاختلافات الجوهرية في الاعتماد على مختلف قنوات البث بين التخصصات العلمية و الاجتماعية. ففي حين يعتمد الباحثون في التخصصات العلمية و التقنية على الدوريات العلمية كوسيلة أساسية للبث و الوصول إلى المعلومات العلمية، عتد نظراؤهم من العلوم الإنسانية و الاجتماعية على الكتب بالدرجة الأولى للقيام بذلك[3]، مع الإشارة إلى التزايد الملاحظ في الاعتماد على الدوريات العلمية ضمن هذه التخصصات خلال السنوات الأخيرة بسبب ظهور عدد متزايد من الدوريات العلمية الإلكترونية في مختلف فروع العلوم الإنسانية و الاجتماعية عبر شبكة الإنترنت[4]. و يبقى الاعتماد على المصادر الشفوية أو المطبوعة للمعلومات يرتبط بعدة عوامل من بينها نوع التغذية المرتدة و حداثة المعلومات و ما إلى ذلك. و معنى ذلك أن هذه

[1] جارفي، وليم؛ ترجمة قاسم، حشمت. المرجع السابق. ص.129.

[2] BRIGITTE , Colas Des Francs. Op.cit.

[3] Idem.

[4] LIPEUTREC, Claire. Etude prospective : les revues numériques francophones en Sciences Humaines et Sociales. Dossier Urfist – Paris: Urfist, 2000 [10 Avril 2006]. [en ligne]: http://www.ext.umpc.fr/urfist/revueshs/som.htm

المصادر سواء كانت رسمية أو غير رسمية – بالنسبة للمصادر المطبوعة – تتكامل فيما بينها لتقديم المنتوج العلمي الذي يشكل حصيلة و ثمرة النشاط العلمي، و أنها تعمل في إطار تفاعلي و منسجم داخل النظام الشامل للاتصال العلمي.

2-3- الاتصال العلمي الإلكتروني:

تفيد الدراسات أن المنتسبين إلى الوسط العلمي يسعون دوما إلى تشكيل وسائل الاتصال بما يتناسب و احتياجاتهم و متطلبات عملهم البحثي، فإذا أصاب أي وسيلة ما يحول دون النهوض بوظيفتها على أحسن وجه، أو إذا لم تتوفر الوسيلة المناسبة فعلا، فإنه يمكن للباحثين العلميين تطويع الوسائل المتاحة أو إيجاد وسائل جديدة للارتفاع بمستوى أداء النظام الاتصالي نحو تلبية التطلعات و المتطلبات البحثية الجديدة. و يرى البعض بأن النظام الاتصالي القائم حاليا، و الذي استغرق أكثر من ثلاثة قرون، يتسم بالبطء في الاستجابة للاحتياجات المتسارعة و المتغيرة للعلماء و الباحثين[1]. ذلك أن القنوات الاتصالية تبث أحجاما متزايدة من المعلومات، إلى الدرجة التي يصبح معها من المستحيل على أي فرد استيعابها جميعا، و هو ما قد يشكل مصدرا آخر للشوشرة داخل النظام الاتصالي العلمي، و قد تأخذ المشكلة بعدا أكبر بالنسبة للاتصال العلمي، لكون المعلومات التي سيراد اختبارها ليست تلك الجارية، بل تلك التي تم إنتاجها خلال السنوات السابقة، فضلا عن التعقد الموضوعي و زيادة اللغات التي تنشر بها هذه المعلومات. و مع زيادة الحجم الهائل للنمو المعرفي و تعقده، وجدت أساليب اتصالية بحثية جديدة تسمح للباحث بالحصول على البيانات و المعلومات بمعدلات ضخمة بالقياس للوسائل السابقة، و هو التزايد الذي أثر على قنوات الاتصال المتداولة و أدى إلى ظهور قنوات جديدة تتماشى مع المعطيات الجديدة مثل شبكات الاتصال الإلكترونية و البريد الإلكتروني و الاعتماد أكثر على النهايات الطرفية التي أصبحت متواجدة على مكتب الباحث و حتى في منزله[2]. و هو ما أدى إلى ظهور نمط جديد للتواصل بين العلماء و الباحثين يتمثل في الاتصال العلمي الالكتروني.

---

[1] جارفي، وليم؛ ترجمة قاسم، حشمت. المرجع السابق. ص.88.
[2] بدر، أحمد أنور. المرجع السابق. ص.20.

2-3-1- الاتصال العلمي الإلكتروني و الأنماط السلوكية الجديدة للباحثين:

وردت عدة تعاريف للاتصال الالكتروني كشكل من الأشكال الأساسية للاتصال بوجه عام، أهمها التعريف الذي يعتبره مصطلحا عاما يضم كل أشكال الاتصال التي يتم الاعتماد فيها على الحاسوب في تبادل الرسائل بين الأشخاص سواء في إطار فردي أو جماعي[1]. كما عرف كذلك بأنه " مصطلح شامل يستعمل للتعبير عل كل أشكال الاتصال المعتمدة على الوسائل الالكترونية مثل الإنترنت، الفاكس، الأقمار الصناعية، الكابل، التلفاز، الحواسيب، الشبكات و ما إلى ذلك[2]". كما ورد تعريف آخر يعتبر الاتصال الالكتروني كل عملية يتم بمقتضاها نقل رسالة معينة من نقطة إلى نقطة أخرى باستعمال الوسائل الالكترونية مثل البريد الالكتروني و تقنية المحاضرات عن بعد[3]. و هناك تعريف آخر يعتبر أن كل عمليات تبادل الرسائل و المعلومات عبر الوسائل و القنوات الحاسوبية تعتبر اتصالا إلكترونيا[4].

و من الطبيعي أن تركز هذه التعاريف مجتمعة على الوسائل و القنوات الإلكترونية كأداة لنقل و تداول المعلومات في الاتصال الإلكتروني، و معنى هذا أن الاتصال العلمي الإلكتروني يضم في محتواه كل الأنشطة المتعلقة بتبادل المعلومات المشار إليها سابقا، من أجل تحقيق الأهداف العلمية و البحثية للعلماء و الباحثين، غير أنه يعتمد في القيام بهذه النشاطات على الوسائل و القنوات الإلكترونية التي أصبحت متاحة حاليا، و التي سخرت من طرف المنتسبين إلى الوسط العلمي لتحقيق أقصى درجات الكفاءة و الإفادة في تواصلهم البحثي و العلمي. و سنتناول في هذا السياق علاقة الاتصال العلمي الإلكتروني

---

[1] SCHWALM, Karen. Using computer conferencing to enhance classroom instruction.. Arizona: Glendale Community College. [22 Avril 2006]. [en ligne] :
http://www.gc-maricopa.edu/kschwalm/ccguide/defs.html.

[2] ترجمة لـ:«
« A macro-term to describe all forms of communication via electronic means. Such as the Internet, facsimile, satellite, cable , television, computers, networks etc.. ». Groton Public Schools. USA. [22 Avril 2006]. [en ligne]:
http://www.groton.k12.ct.us/etcpt8.htm.

[3] Nevada Department of Education. Computer and technology glossary : glossary of computer and technology education standards.. Nevada : Nevada Department of Education. USA. [22 Avril 2006]. [en ligne]:
http://www.doc.nv.gov/standards/standcomp/comptech-standards/comptech-glossary.html.

[4] Princeton University. WordNet : a lexical database for the english language.Princeton: Princeton University. USA. [22 Avril 2006]. [en ligne]:
http://wordnet.princeton.edu/perl/webwn.

بالطرق الجديدة لدوران و تداول المعلومات بين العلماء و الباحثين، بالإضافة على بروز مفهوم المختبرات التعاونية التي تعد امتدادا للجامعات غير الرسمية كنمط سلوكي اتصالي جديد في ظل هذا النموذج الجديد من الاتصال العلمي، و كذا علاقته بحركة الأرشيف المفتوح التي تهدف إلى دفع و تفعيل الاتصال العلمي و تخطي كل الصعوبات و الحواجز التي تواجه العلماء و الباحثين في تواصلهم العلمي. و أخيرا سنتعرض إلى موقع المكتبة الجامعية في البيئة الإلكترونية الجديدة و ضرورة مواكبتها للتطورات التكنولوجية الحاصلة، لا سيما في مجال الاتصال العلمي.

2-3-2- دوران و تداول المعلومات في ظل الاتصال العلمي الإلكتروني:

من بين أبرز مظاهر التغير في طرق دوران و تداول المعلومات في البيئة الإلكترونية الجديدة، إمكانية العودة إلى الاستعمال الشخصي و الفردي للمعلومات، فبعدما كان استعمال المعلومات المكتوبة و المحفوظة على وسائط مادية شخصيا و محتكرا لفترات طويلة من طرف فئات معينة، لا سيما في أوروبا خلال القرون الوسطى[1]، تحول الاستعمال من شخصي إلى جماعي بأماكن خصصت لهذا الغرض، و كانت المكتبات أشبه ما يكون بمعابد المعرفة، تعرض مجموعاتها على فئات واسعة من العلماء والدارسين، و أصبحت الوثائق المتاحة من طرفها بمثابة ملكية جماعية بإمكان شرائح واسعة من المجتمع استغلالها و الاستفادة منها[2]. و كنتيجة لظهور و انتشار الشبكات الرقمية التي تعتبر سمة هذا العصر، أصبح الاستعمال الشخصي و الفردي للمعلومات أمرا ممكنا من جديد، حيث أصبح بالإمكان إجراء تبادل مباشر بين مؤلفين أو أكثر حول نص معين، مثلما كان الأمر أثناء الحضارات التي يغلب عليها طابع الاتصال الشفوي المباشر. و في السياق ذاته، يعتبر جورج ستاينر (Georges Steiner) أن شبكة الوب مكنت من "العودة إلى المحاورة الحية، و التبادل المستمر، و هو ما يشكل مصدرا لحركية

[1]يشير هيبار فوندان (Hubert Fondin) إلى أنه في الوقت الذي كانت فيه الكتب و المكتبات حكرا على رجال الدولة و الدين فقط بأوروبا خلال القرون الوسطى، فإن نظيراتها بالعالم العربي كانت تعرف تطورا و ازدهارا كبيرين خلال تلك الحقبة. أنظر:
FONDIN, Hubert Op.cit. p.12.

[2] OLLENDORFF, Christine. Construction d’un diagnostic complexe d’une bibliothèque académique. Th. De Doctorat : Bibliothéconomie : Ecole Nationale Supérieure d’Arts et Métiers, Paris : 1999. P.14.

جديدة[1]"، كما يعتبرها عالما ينبغي على كل فرد يعيش فيه أن يكون بيئته و مجاله المعلوماتي. فالمستفيد الذي كان يعتمد على مساعدة أخصائي المكتبي و أخصائي المعلومات لإجراء بحوثه و حل مشكلاته المعلوماتية، أصبح اليوم أكثر استقلالية و مبادرة و أكثر تفاعلا مع المعلومات المتداولة عبر الشبكات[2].

و علاوة على ذلك، يرى الكثير بأن شبكة الإنترنت تتيح استعمالا مباشرا للمعلومات دون الحاجة للرجوع إلى وسيط معلوماتي ممثل أساسا في المكتبة – و هو ما يشكل تحديا كبيرا للمكتبات إذا أرادت أن تفرض وجودها و أن لا تبقى فائضة عن الحاجة -، إذ يمكن للمستفيد أن يقوم بصفة مستقلة بعدة وظائف تتمثل في:

- البحث عن المعلومات بواسطة أدوات البحث المتوفرة عبر الشبكة العالمية، و التي تزداد فعاليتها باستمرار.
- تحميل و تخزين المعلومات بكميات و أحجام كبيرة، بفضل التطور الكبير و المستمر لإمكانيات و طاقات التخزين التي تتميز بها الحواسيب و وسائط التخزين المختلفة.
- نشر و بث المعلومات عن طريق إمكانية تصميم مواقع و صفحات شخصية و وضعها على الشبكة، و هو أمر أصبح متناول عامة الناس حاليا[3].

فمع التحول التكنولوجي من الوعاء الورقي إلى الوعاء الالكتروني، تغيرت الممارسات الفردية و الجماعية المرتبطة بخلق و نقل المعلومات، بشكل أدى إلى تغير طرق إنتاجها و تجهيزها و تنظيمها. فالثورة التي نشهدها حاليا ترتبط بمفاهيم و أدوات جديدة مثل الوسائط المتعددة، الوثائق و الشبكات الالكترونية و النصوص الفائقة، و هي كلها عوامل أدت إلى تغير الفضاء المعلوماتي، و من خلاله إلى تغير طرق إنتاج و تداول المعارف.

و عليه، فإن المجتمع العلمي أصبح يضم في فضاء موحد شبكات من العلاقات الإنسانية التي ترتبط ببعضها البعض من خلال شبكات الاتصال الالكترونية، مع ما تمتلكه كليهما

---

[1] ترجمة لـ:
Le web « autorise ce retour à une conversation vivante, à un échange constant, source d'une dynamique nouvelle ». STEINER, Georges. Op.cit.

[2] LINK-PEZET, J. De la représentation à la coopération : évolution des approches théoriques du traitement de l'information. Solaris, 5, 1999. [en ligne]. [22 Avril 2006]:
http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/solaris/index.html.

[3] Idem.

من قدرات و طاقات على إنتاج و إيصال المعلومات، و كذا على خلق ذكاء مشترك يمكن تقاسمه و تشاطره ضمن تدفقات دائمة و لا متناهية من المعلومات العلمية الجديدة[1].

غير أن ما يميز هذا الفضاء المعلوماتي الموحد، هو أن عمليات تخزين المعلومات و معالجتها و تجهيزها و إيصالها تتم كلها بطريقة متزامنة، وفق مسار لبناء نظام معلوماتي جديد، يتسم بميزتين أساسيتين و هما: عدم التجانس و التوزيع. أما عن ميزة عدم التجانس، فهي ترجع لكون:

- عمليات الرقمنة التي تساهم في التحول التدريجي من البيئة الورقية إلى البيئة الالكترونية، تسهل إدماج مختلف الأشكال المعلوماتية النصية و غير النصية، بما في ذلك الصوت و الصورة.

- هذا النظام الجديد يسمح بإدماج مصادر مختلفة في فضاء معلوماتي موحد، بفضل إمكانيات الإبحار و التنقل عبر المصادر عن طريق الروابط النصية، كما يمكن من بلوغ مستويات مختلفة و متفاوتة من المعارف.

- يضم هذا النظام فئات متعددة من المستفيدين ذوي أهداف و اهتمامات و احتياجات مختلفة.

- يغطي هذا النظام مجالات خدمية متعددة تشمل الجانب الثقافي و العلمي و حتى التجاري[2].

و أما عن ميزة التوزيع، فهي ترجع لكون هذا النظام قد يأخذ شكل شبكة تتكون من آلاف الحواسيب، فاتحة بذلك المجال للدخول في حركية لتكوين ذاكرة جماعية مشتركة و موزعة، فضلا عن تنسيق و تداول المعارف من خلال خلق و توزيع المعلومات عبر القنوات و الوسائط المختلفة[3]. فقد أصبحت الفضاءات المعلوماتية الجديدة موزعة و متسارعة التطور، و أصبح بالإمكان ربط كل الحواسيب ببعضها البعض بشكل يجعل من كل حاسوب نافذة مفتوحة على العالم، مقصيا بذلك كل تباعد للمسافات. و من ثم، فإن الطرق الجديدة للاتصال التي يعتمد عليها العلماء و الباحثون أصبحت تقوم على هذه

[1] STEINER, Georges. Op.cit.
[2] Idem
[3] Idem.

الشبكات الحاسوبية، و يمكن تجسيد هذا التحول الجذري في أنماط الاتصال في الحاسوب الشخصي المحمول الذي أصبح يعد بحق امتدادا لنشاط الباحث، إذ يمكنه من تحميل و تخزين المعلومات التي يجدها على الإنترنت أو التي يحصل عليها عن طريق التراسل الالكتروني، قصد معالجتها و استعمالها اللاحق، دون أن يكون ملزما بالتواجد في مكان معين[1]، و هو الأمر الذي يجعله أكثر تحررا في ممارسة عمله البحثي.

و من جهة أخرى، يمكن اعتبار ظهور ما يمكن أن نطلق عليه ببطاقات التعريف الالكترونية، مظهرا من مظاهر التغير بفعل التطورات التكنولوجية الحاصلة، من خلال الصفحات الشخصية التي يضعها الباحثون في متناول الجميع عبر الشبكة العالمية، و التي كثيرا تضم مجمل أو بعض أعمالهم و أبحاثهم العلمية بنصوصها الكاملة[2]، فهي بذلك تعد أداة إضافية لبث المعلومات العلمية و التقنية على أوسع نطاق عبر القنوات الالكترونية.

2-3-3- المختبرات التعاونية كنمط سلوكي جديد في ظل الاتصال العلمي الالكتروني:

سبق و أن أشرنا إلى بروز شبكات من العلاقات الشخصية غير الرسمية بين الباحثين، ودورها الفاعل في تسهيل نقل و تداول المعلومات العلمية و التقنية فيما بينهم باعتماد مختلف الوسائل غير الرسمية للاتصال. و إلى استعمال عبارة الكلية أو الجامعة غير الرسمية كمصطلح جامع للتعبير على هذا النوع من الشبكات. و في حقيقة الأمر، فقد برر برايس (Price) عند إشارته إلى هذا النوع من العلاقات بين الباحثين، وجود هذا النوع من الجماعات غير الرسمية بعدة عوامل، أهمها محاولة العلماء مواجهة المشاكل المطروحة لتسهيل التواصل العلمي فيما بينهم، من جراء الانفجار العلمي و المعرفي الذي أخذ أبعادا تفوق إمكانياتهم و طاقاتهم الاتصالية. فهو يعتبر بأن وجود الجامعة غير الرسمية ما هو إلا وسيلة لمواجهة ما سمي بأزمة الاتصال العلمي، من خلال تقليص عدد الأعضاء المنتمين إلى جماعة علمية معينة، بشكل يؤدي إلى تفعيل و تسهيل التواصل الشخصي فيما بينهم. فضلا عن دور هذه الجماعات غير الرسمية في التنظيم الجيد للعمل العلمي من خلال وضع نظام فعال من العلاقات الشخصية بين النخب العلمية المتواجدة

---

[1] LINK-PEZET, J. Op.cit.
[2] Idem.

على مختلف جبهات البحث لتحقيق أكبر فعالية اتصالية ممكنة[1]. كما رأينا كذلك بأن هذه الجماعات تتبنى أحدث الوسائل الاتصالية المتاحة لتفعيل تواصلها العلمي، و هو ما نشهده حاليا من خلال الاعتماد المتزايد على وسائل الاتصال الالكترونية الحديثة. إذ يذهب الكثير إلى أن تطور شبكة الإنترنت قد أثر بصفة جذرية على الهيكل العام لنظام الاتصال العلمي في مجمله، و من مظاهر ذلك تزايد حجم الاتصالات غير الرسمية بين الباحثين، التي تعتمد على إمكانيات التراسل بشكليه التقليدي أو الالكتروني، فضلا عن ظهور فضاءات افتراضية جديدة لتبادل المعلومات و تشاطر أدوات و طرق العمل، و هو ما يشكل في حد ذاته حركة تدعيمية للجامعة غير الرسمية بمفهومها التقليدي[2]، بفضل ما توفره التكنولوجيات الجديدة من إمكانيات واسعة للتواصل و تبادل الأفكار و الخبرات، تتعدى الحدود و الحواجز السياسية و الجغرافية و المؤسساتية و حتى اللغوية.

هذا، و قد أطلقت الوكالة الوطنية للعلوم (NSF)[3] بالو.م.أ على هذا النموذج الاتصالي الجديد الذي يعتبر بمثابة النسخة الالكترونية للجامعة غير الرسمية[4] مصطلح collaboratory باللغة الإنجليزية الذي يقابله مصطلح collaboratoire باللغة الفرنسية[5]، و الذي ترجم إلى اللغة العربية تحت تسمية "المختبرات التعاونية" من طرف منظمة اليونسكو[6]. كما حاول العديد من الباحثين كشف خبايا هذه الشبكات البحثية غير الرسمية، من خلال دراسة و تحليل أنماط و قنوات تدفق المعلومات داخلها، من بينهم وليم تيرنر (William Turner)[7] الذي اقترح من جهته عبارة "المختبرات التعاونية البحثية" (Collaboratoire de recherche)،

---

[1] PRICE, Derek J. De Solla ; Trad. par GENEVIEVE, Levy. Science et suprascience. Paris : Fayard, 1972. p.124.

[2] CHARTRON, Ghislaine. Nouveaux modèles pour la communication scientifique ? Colloque : Une nouvelle donne pour les revues scientifiques ? 19-20 Novembre 1997, ENSSIB/SFSIC. [12 Mars 2004]. [en ligne]: http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/enssibv2.htm.

[3] National Sciense Foundation.

[4] FLICHY, Patrice. L'imaginaire d'Internet de 1969 à nos jours.. Paris : Centre de Recherche en Histoire des Innovations. Université Paris-Sorbonne-ParisIV. [12 Mars 2004]. [en ligne]: http://www.paris4.sorbonne.fr/documents/ed/ed_hmc/crhi/sem_00_01/sem_crhi_23-03.pdf.

[5] BENROMDANE, Mohamed. Op.cit.

[6] يجب الإشارة إلى أن عبارة "المختبرات التعاونية" هي الترجمة العربية المعتمدة من طرف المنظمة العالمية للتربية و الثقافة و العلوم (يونسكو) لمصطلحي Collaboratory و Collaboratoire باللغتين الإنجليزية و الفرنسية، كما ورد في تقريرها حول مجتمع المعرفة الذي نشر في شهر نوفمبر من سنة 2005 تحضيرا للقمة العالمية لمجتمع المعلومات التي انعقدت بتونس خلال تلك الفترة.

[7] باحث بمخبر CERESI-CNRS (Centre de Recherche des Sciences Infométriques-Centre National de la Recherche Scientifique).

للتأكيد على احتواءها فقط على النخب العلمية و البحثية و اتسام التبادلات المعلوماتية التي تتم ضمن إطارها بالطابع العلمي البحت[1].

2-3-3-1- تعريف المختبرات التعاونية:

لقد تم إقرار أهمية المختبرات التعاونية على أعلى المستويات السياسة بالو.م.أ من خلال إبراز دور و أهمية وسائل الاتصال الالكترونية في وضع القواعد و الأسس لما سمي "بالبنية التحتية الوطنية للمعلومات"[2]. و هو ما ورد في الوثيقة التي تحدد الأهداف الكبرى لإدارة الرئيس الأمريكي السابق بيل كلنتون (Bill Clinton) في هذا المجال، التي وضعت سنة 1993، و التي تم من خلالها اعتماد مفهوم المختبرات التعاونية كنموذج مثالي لتفعيل و دعم حركية البحث العلمي بالو.م.أ، حيث عرفتها بأنها "مراكز للإنتاج العلمي "بدون جدران"، أين يقوم الباحثون بإنجاز أعمالهم العلمية دون أن يكونوا مقيدين بتواجدهم في أماكن جغرافية متباعدة، و ذلك بفضل الشبكات [من نوع RENATER بفرنسا] التي تمكنهم من التواصل و التفاعل مع زملائهم من جامعات أخرى، و الولوج عن بعد إلى أدوات عمل مشتركة، و تبادل المعطيات و مصادر المعلومات الحاسوبية، فضلا عن الولوج إلى المعلومات المتاحة عبر المكتبات الالكترونية[3]". كما شكل هذا التعريف إطارا للعديد من التعاريف الأخرى التي وردت عن المختبرات التعاونية، حيث تبنى تيرنر وآخرون(Turner et all) أهم ما جاء في مضمونه مع التركيز على البعد الاجتماعي، معتبرا بأن المختبرات التعاونية ما هي إلا هياكل تنظيمية و اجتماعية جديدة للنشاط العلمي، تقوم على أساس التعاون و العمل المشترك بواسطة شبكات الحواسيب، فهي بذلك تعزز العلاقات الاجتماعية و الإنسانية بين العلماء و الباحثين و تقرب بينهم من خلال

---

[1] TURNER, William A. Les professionnels de l’Information auront-ils une place dans les collaboratoires de recherche ?. Solaris, 2, 1995. [15 Mai 2005]. [en ligne]:
http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/solaris/d02/2turner.html.

[2] National Information Infrastructure.

[3] ترجمة لـ:

Les collaboratoires sont des « centres de production scientifique et technique « sans murs » dans lesquels les chercheurs réalisent leurs recherches sans etre limités par leurs localisation géographique. Grâce aux réseaux [du type RENATER en France], ils peuvent tout à la fois interagir interactivement avec leurs collègues dans d’autres universités ; accéder à des instruments à distance ; partager leurs données et leurs ressources computationnelles et enfin, accéder aux informations réunies dans les bibliothèques électroniques ». Presidential Task Force. The National Information Infrastructure : Agenda of action. Washington, September 1993. Cité par TURNER, William A. Idem.

خلق فضاء موحد و أدوات عمل مشتركة بينهم بغض النظر عن انتماءاتهم الجغرافية والسياسية و الثقافية[1]. كما اعتبرت منظمة اليونسكو (UNESCO)[2] المصطلح المكون من تعبير "المختبر" و "التعاون" أنه يعني مجمل التقنيات و الأدوات و التجهيزات التي تسمح لعلماء و مهندسين بأن يعملوا في منشآت و كليات بينها مسافات كانت سابقا تجعل قيام العمل الجماعي أمرا صعبا، و هو ما تم اعتباره ثورة حقيقية في مفهوم العمل العلمي نفسه، إذ يمكن من إقامة برامج بحث مشتركة دون أن تعوق ذلك المسافات و بالاعتماد فقط على مؤهلات المشاركين فيها، فضلا عن تمكينه من إنجاز البرامج البحثية المعقدة التي تتطلب تعاونا دوليا، و تدخل فروع و تخصصات علمية متعددة[3]، إذ أصبح من الصعب أن يقوم مختبر معزول بمفرده بتطبيق مثل هذه البرامج دون مشاركة مختبرات أخرى يمكن أن تكون من فروع علمية متقاربة أو مختلفة، و هو ما يعبر عن عولمة البحث العلمي.

و كلمة Collaboratory باللغة الإنجليزية هي عبارة عن كلمة مركبة من كلمتي Collaboration و Laboratory[4]، استعملت لأول مرة من طرف وليم وولف (William Wulf)[5] سنة 1989. و هي تعبر كما جاء في معجم مركز ICH[6] على الخط، عن العمل البحثي الجماعي المهيكل و المنظم، و الذي يستمد قيمته المضافة من مبدأ تشاطر الجهود و المصادر بشكل يضمن جودة و استمرار البحث العلمي. و هو الأمر الذي يرجع بأكبر قدر من المنفعة لكل عضو ينتمي إلى هذه المجموعة قياسا بإمكانياته البحثية الخاصة المستثمرة في الميدان[7]. بينما جاء تعريف المختبر التعاوني في معجم مصطلحات الإنترنت على الخط لديوان مقاطعة كيبك (Quebec) الكندية للغة الفرنسية

[1] TURNER, William A., DE GUTHTENEIRE, P., VAN METER, K. Merit review, digital library design and cooperative cognition. Solaris, 3, 1996. [15 Mai 2005]. [en ligne]: http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/solaris/index.html.

[2] United Nations of Education, Science and Culture Organization.

[3] المنظمة العالمية للتربية و الثقافة و العلوم. التقرير العالمي لليونسكو: من مجتمع المعلومات إلى مجتمعات المعرفة. باريس: المنظمة العالمية للتربية و الثقافة و العلوم، 2005. ص114.

[4] المبدأ نفسه لكلمة Collaboratoire باللغة الفرنسية التي تجمع كلمتي Collaboration و Laboratoire.

[5] مختص في الإعلام الآلي، الرئيس الحالي (2006) للمجلس الوطني للبحث NRC (National Research Council) بالو.م.أ.

[6] Interoperability Clearinghouse.

[7] Interoperability Clearinghouse. Center. Glossary of terms. [15 Février 2006]. [en ligne]: http://www.ichnet.org/glossary.com

على النحو التالي: "هو عبارة عن مخبر علمي إفتراضي، يسمح للباحثين بفضل استعمال التكنولوجيات الجديدة مثل الواقع الإفتراضي و الإنترنت، بإنجاز أعمالهم البحثية بشكل تعاوني، عن بعد و في الوقت الحقيقي، دون أن تطرح لديهم إشكالية التباعد الجغرافي فيما بينهم[1]". و هو ما يفتح المجال أمام العلماء و الباحثين من كل أنحاء العالم، للعمل سويا حول مشاريع بحث مشتركة، فضلا عن إمكانية تبادل نتائج أبحاثهم العلمية الجارية و مقارنتها مع ما تم التوصل إليه في المجال نفسه.

وخلاصة القول، فإن مجمل التعاريف الواردة تركز على الإمكانيات و القدرات الكبيرة التي توفرها التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال، ممثلة أساسا في شبكة الإنترنت العالمية، مع ما تتيحه من إمكانيات التراسل الإلكتروني و تبادل الأفكار و المعلومات عبر أطر و وسائل مختلفة، مثل المنتديات و مجموعات النقاش الالكترونية، التي أصبحت أدوات كثيرة الاستعمال من طرف العلماء و الباحثين. مما قد يوحي إلى حدوث تغيرات جذرية في سلوكياتهم و ممارساتهم في البحث عن المعلومات العلمية، و في كيفية توظيفها و استغلالها و تداولها فيما بينهم عبر مختلف القنوات غير الرسمية. و هو ما أدى إلى تحويل و نقل الهياكل الاجتماعية للنشاط العلمي من مفهومها التقليدي ممثلا في نموذج الجامعة غير الرسمية الذي أشار إليه برايس (Price)، إلى المفهوم الحديث المتمثل في المختبرات التعاونية التي تؤدي نفس المهام و تطمح إلى تحقيق نفس الأهداف، و لكن بتوظيف أدوات و وسائل أكثر تطورا مكنتها من توسيع مجال تأثيرها الجغرافي، و تحقيق فعالية أكبر من ناحية الوقت و الجهد المبذولين في تداول المعلومات و تشاطر أدوات العمل بين الباحثين، و هو ما جعلها تشكل واقعا ملموسا و معترفا به على أعلى المستويات، يؤثر بصفة أكبر على نظام الاتصال العلمي بشكل عام، و يفرض نفسه كذلك على المكتبات البحثية و الجامعية التي يجب أن تتعامل معه و تأخذه بعين الاعتبار عند وضع نظامها الخدمي الموجه إلى فئة العلماء و الباحثين.

---

[1] ترجمة لـ:

« Laboratoire scientifique virtuel permettant aux chercheurs grâce à l'utilisation des nouvelles technologies telles que la réalité virtuelle et Internet, d'effectuer leurs travaux de recherche en collaboration, à distance et en temps réel, sans être soumis à des contraintes d'ordre géographique ». Office Québécois de la Langue Française. Vocabulaire d'Internet – Banque de terminologie du Québec. [15 Février 2006]. [en ligne]: http://www.olf.gouv.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/internet/fiches/8588786.html.

2-3-3-2- نموذج عن المختبرات التعاونية:

استنادا إلى ما سبق، يمكن معرفة و تحليل كيفية عمل المختبرات التعاونية كهياكل اجتماعية جديدة للإنتاج العلمي، من خلال الإطلاع على طريقة تنظيم أحد المختبرات التعاونية الممونة من طرف الوكالة الوطنية للبحث (NSF) بالو.م.أ، و هو مختبر تعاوني أنشأ خصيصا لدراسة إحدى الحشرات المتمثلة في دودة Caenarhabtidis Elegans، للتعرف على خصائصها الوراثية و العناصر الحيوية المتعلقة بنموها و تطورها. و قد شرع المجتمع العلمي المتخصص في دراسة هذه الحشرة في نهاية الستينات من القرن الماضي، حيث وصل عدد الباحثين المهتمين بها خلال سنة 1995 بالو.م.أ ما يقارب 400 باحث كلهم ينتمون إلى هذا المختبر التعاوني. و هم يتبعون إلى مخابر بحث منتشرة عبر التراب الأمريكي و متباعدة جغرافيا عن بعضها البعض، لكنهم على الرغم من ذلك يتعارفون جيجا، و لديهم تقاليد قديمة في التواصل العلمي و تبادل المعلومات فيما بينهم. غير أن ما يميز هذا المختبر التعاوني النموذجي، كون المعلومات التي يتم تداولها بين العلماء و الباحثين يمكن تصنيفها وفق الأقسام الكبرى التالية:

1- المعلومات المخزنة: Les informations archivées

و تضم هذه الفئة أنواع البيانات التالية:

- **المعلومات الوراثية**: و هي التي تصف مختلف البيانات الوراثية المتعلقة بهذه الحشرة، إذ تم التعرف إلى غاية سنة 1995 على حوالي 500 معلومة أو حالة وراثية من مجموع 5000 حالة متوقعة[1].
- **البطاقات الوراثية**: و هي نوع من البيانات الدقيقة التي تصف السلوك الوراثي لهذه الحشرة في مختلف مراحل نموها.
- **البطاقات الفيزيائية**: و هي تصف خصائص الحمض النووي الوراثي (ADN)[2] لهذه الحشرة، و مختلف التحولات التي تطرأ عليه عبر مراحل تطوره.

---

[1] TURNER. William A. Les professionnels de l'information auront-ils une place dans les collaboratoires de recherche ? Op.Cit.
[2] Acide Désoxyribonucléique.

- **جزئيات الحمض النووي الوراثي**: و هي بيانات تصف بعض مكونات الحمض النووي الوراثي (ADN) للحشرة، و كيفية تفاعلها مع بعضها البعض.
- **قائمة الخلايا**: عبارة عن جدول مدعم بشروحات نصية، يصف ما لا يقل عن 959 خلية مكونة للحشرة، مع تحديد مواطن تأثيرها داخل الهيكل الوراثي العام للحشرة.
- **جدول الروابط**: و هو يوضح أشكال التبادل و التفاعل بين الخلايا العصبية للحشرة، التي يقدر عددها بـــ 302 خلية عصبية.
- **جدول التطورات الخلوية**: و هو يقدم صورة كاملة عن التطور الكامل لكل خلية، و يمكن من تحديد الخلايا التي تتعرض إلى تحولات شكلية أثناء نموها.

2- المعلومات المنشورة: Les informations publiées

و تضم هذه الفئة أنواع البيانات التالية:

- **البيانات البيبليوغرافية**: و هي عبارة عن بنك معلومات يضم بيانات وصفية عن ما يقارب 1200 مقال منشور حول هذه الحشرة إلى غاية سنة 1995.
- **الملخصات الوثائقية**: و هي خدمة تمكن من مساءلة بنوك المعلومات التجارية مثل Medline و Biosis و Agricola، لتوفير ملخصات المقالات المنشورة لفائدة أعضاء المختبر التعاوني حسب الطلب.
- **النصوص الكاملة**: و هي خدمة تمكن من تقديم بعض النصوص الكاملة للمقالات العلمية المنشورة، غير أن نشر هذا الصنف من المعلومات مرتبط بالشروط التي تفرضها حقوق الملكية الفكرية، التي تمنع وضع الأعمال العلمية بنصوصها الكاملة عبر الشبكة[1] التي يضمها المختبر التعاوني، دون الرخصة القانونية اللازمة.
- **الصفحات المرقمنة**: و هي خدمة تسمح بتصفح صفحات تم رقمنتها و حفظها في شكل صور عل أقراص مضغوطة، و هو الأمر الذي يمكن كل أعضاء المختبر التعاوني من الولوج إلى أشكال عديدة من المعلومات المكتوبة، سواء في شكل نصي أو المتاحة

[1] Idem.

في شكل رسومات أو جداول أو أشكال بيانية. و يمكن القيام بعملية البحث الحر في نص الصفحة بالاستعانة بروابط تحيل إلى بنك الصور لتصفح الصفحات المرقمنة المطلوبة.

- **كتاب حشرة C-elegans**: و هو كتاب يضم حوصلة عن أهم المقالات المنشورة حول هذا النوع من الحشرات مرفقا بالتعليقات و التصويبات المتعلقة بها.

3- المعلومات غير الرسمية: Les informations informelles

تدخل ضمن هذا الصنف أنواع البيانات التالية:

- **النشرات المعلوماتية**: و هي تقدم نشرة بعنوان « The worm breeder's Gazette »، التي تم وضعها و اعتمادها خلال الثمانينات من القرن الماضي، و هي تسمح بنقل و تداول مختلف الملاحظات التي يسجلها الباحثون حول النتائج الأولية لتجاربهم و اختباراتهم العلمية، و الطرق المستعملة في ذلك، بالإضافة إلى آخر الأخبار المتعلقة بالحياة العلمية للمجتمع العلمي التابع لهذا المختبر التعاوني.

- **أعمال المؤتمرات**: و هي تضم ملخصات المداخلات و الأوراق العلمية التي يقدمها أعضاء المجتمع العلمي التابع للمختبر التعاوني خلال لقاءاتهم العلمية، علما بأنه يتم تنظيم مؤتمرين علميين خلال كل سنة.

- **دليل المخابر**: و هو يقدم قوائم كاملة عن المخابر التابعة للمختبر التعاوني، بالإضافة إلى الباحثين الذين ينشطون في هذا المجال مع مختلف البيانات المتعلقة بهم.

4- البيانات غير المنشورة: Les données non publiées

تضم هذه الفئة النتائج الأولية المتعلقة بنتائج الأبحاث العلمية التي تم إنجازها بالمخابر التابعة لهذا المختبر التعاوني، و هي بيانات يتم وضعها في شكل نصي يشمل مختلف[1] الملاحظات و المعلومات المنهجية حول كيفية إجراء البحوث و التجارب العلمية، أو في شكل بطاقات تضم رسومات و أشكال توضيحية، أو حتى في شكل صور مجهرية.

و خلاصة القول، فإنه يتضح من خلال هذا النموذج بأن المختبرات التعاونية توفر هيكلا جديدا للباحثين، يمكنهم من التنظيم الجيد لعملهم البحثي في إطار تعاوني، و يصنف

---

[1] Idem.

المعلومات المتداولة فيما بينهم وفق طبيعة الحاجة و طبيعة البحث في حد ذاته، مما يمكنهم من بلوغ أهدافهم العلمية بأقصى درجات الجودة و الكفاءة العلمية. كما يكشف من جهة أخرى، على رؤية جديدة للولوج إلى المعلومات العلمية و التقنية تأخذ بعين الاعتبار العناصر التالية:

- من جهة، يلاحظ بأنه لا يوجد فرق ملموس و حدود واضحة داخل هذا النموذج بين أشكال الاتصال العلمي الرسمي عبر المقالات العلمية، و الاتصال العلمي غير الرسمي عبر البريد الإلكتروني، في مسار عملية إنتاج المعارف العلمية و التقنية، حيث نلاحظ مزجا بين أنماط الاتصال العلمي الرسمي و غير الرسمي في فضاء معلوماتي موحد بالنسبة للعلماء و الباحثين العاملين في إطار هذا المختبر التعاوني.

- من جهة أخرى، فإن مفاهيم الأرشيف و المكتبة و بنك المعلومات، لا يمكن اعتبارها كهياكل تنظيمية مختلفة عن هذا الفضاء المعلوماتي الذي يشكله هذا النموذج، فهي تشكل نقاطا لإتاحة المعلومات ضمن المختبر التعاوني، يمكن الولوج إليها انطلاقا من أي حاسوب مرتبط بالشبكة دون تغيير واجهة و طرق البحث.

- أخيرا، فإنه لا يمكن إنكار دور الحواسيب في عمليات إنتاج و تنظيم و بث المعارف العلمية و التقنية، و هو ما دفع بالبعض إلى وصف هذه المختبرات التعاونية بالشبكات الهجينة لتسيير المصادر المعلوماتية و المعرفية[1].

و على صعيد آخر، يتميز هذا النموذج من الناحية التقنية بتوفير الأدوات و الآليات التي تمكن من دمج مختلف أصناف المعلومات المشار إليها سابقا ضمن هيكل معلوماتي موحد، يحترم خصوصيات كل فئة من هذه البيانات[2]. و هي طريقة تسمح بتيسير اندماج معلومات ذات طبيعة متباينة في نظام موحد، مع سهولة استرجاعها و تداولها عبر مختلف النقاط المشكلة للشبكة رغم تباعدها الجغرافي.

---

[1] TURNER, William A. Les réseaux hybrides d'intelligence. ***Cahiers du LERASS***, Mai 1993. Cité par TURNER, William A. Idem.
[2] Idem.

2-3-3-3- دور المختبرات التعاونية في تقليص الهوة الرقمية و المعرفية:

إن أهمية و دور المختبرات التعاونية في دعم السياسات العلمية أصبح أمرا معروفا لدى مختلف الهيئات العلمية و الثقافية، و ليس أدل على ذلك اعتبارها من بين أهم الوسائل التي من شأنها أن تضع الأسس الكبرى لنظام علمي عالمي يفتح المجال أمام الجميع للاستفادة من القدرات الكبيرة للتكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال في المجال العلمي و البحثي، بهدف إقامة مجتمعات المعرفة المتقاسمة التي تدعو إليها منظمة اليونسكو، و هو ما جاء في تقريرها حول مجتمعات المعرفة تحضيرا للقمة العالمية لمجتمع المعلومات التي أقيمت بتونس سنة 2005. و يشير ذات التقرير في تحليله للأوضاع العالمية بأن الهوة الرقمية التي نشهدها حاليا بين دول الشمال و الجنوب، و التي أصبحت واضحة كذلك حتى داخل المجتمعات المتقدمة في حد ذاتها، قد أدت إلى ترسيخ و توسيع هوة أخرى تعتبر أقدم و أكثر خطورة تتمثل في الهوة المعرفية التي تفصل بين البلدان التي تمتلك إمكانيات قوية للبحث و التنمية، و نظما تربوية فعالة، و تفتح المجالات واسعة للتحصيل العلمي و المعرفي لأكبر عدد ممكن من الناس، عن أمم أخرى تعاني من ضعف نظمها التربوية، و عجز مؤسساتها البحثية و العلمية، و هو ما أدى إلى تفاقم ظاهرة هجرة الأدمغة و خلق حركة كبيرة لنقل الكفاءات العلمية و التقنية من الجنوب إلى الشمال، على حساب الاستثمارات و الجهود المبذولة من طرف دول الجنوب لتكوين و تأهيل هذه الكفاءات[1]. و يمتد التأثير السلبي لهذه الظاهرة إلى البرامج و الخطط الموجهة لتنمية و تسيير الموارد البشرية بالدول النامية، على حد تعبير الرئيس السنغالي عبدولاي واد الذي يقول في هذا الشأن: "إن اختطاف العقول ليس فقط ذا كلفة مادية، لكنه يخلق فراغا في خطة استخدام الموارد البشرية في البلدان النامية، و خاصة في إفريقيا[2]". و يبدو من خلال الحلول المقترحة من طرف المنظمة عبر هذا التقرير، بأنه أصبح من الضروري حاليا توجيه الجهود و الطاقات نحو استغلال "قوة العقل" حيث يوجد، من خلال تداول ما سمي "برأس المال المعرفي" عوض تشجيع انتقال

---

[1] المنظمة العالمية للتربية و الثقافة و العلوم. المرجع السابق. ص113

[2] عبدولاي واد. الخطاب الذي ألقي في سي آيلاند، في الو.م.أ في 10 جويلية 2004.

و عودة الكفاءات بسبب فشل كل المحاولات التي كانت ترمي إلى ذلك، و هو ما أدى إلى ظهور عدة مبادرات تهدف إلى خلق شبكات تعاون أو دعم شبكات قائمة بيم العلماء المغتربين و بلدهم الأصلي. فبينما يساعد برنامج نقل المعرفة عبر المغتربين (TOKTEN) الذي أطلقه برنامج الأمم المتحدة من أجل التنمية (PNUD)[1] المغتربين في الحفاظ على صلاتهم ببلدهم الأم عبر زيارات علمية، تهدف برامج أخرى إلى تحسين و تدعيم مشاركة محترفين و مختصين مغتربين في برامج وطنية، على شكل "مشروع هجرة العقول المعاكسة" التايلاندي. بالإضافة إلى الشبكات و الجمعيات التي أنشأها العلماء المغتربون بشكل عفوي مثل جمعية العلماء و التكنولوجيين العرب في الخارج (ASTA)[2] أو جمعية علماء أمريكا اللاتينية (ALAS)[3] التي يمكن أن تتدعم بفضل المختبرات التعاونية التي تسمح بفصل حركية الأشخاص عن حركية المعرفة، و هو ما يجعلها قادرة على إيجاد حل جزئي و لكن دائم لمشكلة هجرة العقول[4].

غير أن ما يؤكد أهمية المختبرات التعاونية في تقليص الهوة الرقمية و المعرفية، اعتمادها بشكل صريح و واضح ضمن التوصيات العشر للتقرير المشار إليه سابقا حول مجتمعات المعرفة، كأداة ضرورية و دائمة للتشارك في البحث العلمي، و تقاسم ثمار المعرفة الإنسانية دون أي إقصاء، و وصل أمكنة و أقطاب المعرفة عبر الشبكة العالمية و التشاطر في المعلومات الملائمة[5]. و هو ما يمهد الطريق نحو مجتمعات المعرفة المتقاسمة، على اعتبار أن بناء هذه الأخيرة لا يتم فقط عبر التنافس و المزاحمة، و لكن من خلال التعاون و العمل المشترك أيضا.

2-3-3-4- مشاريع رائدة في مجال إقامة مختبرات تعاونية:

مكنت المختبرات التعاونية التي تقدم شكلا جديدا للعمل العلمي الجماعي، من تحقيق إنجازات مدهشة في الكثير من الميادين العلمية كالصحة التي شكلت أولى التجسيدات

[1] Plan des Nations Unies pour le Développement.
[2] Arab Scientists and Technologists Abroad.
[3] Association of Latin American Scientists.

[4] المنظمة العالمية للتربية و الثقافة و العلوم. المرجع السابق. ص114.
[5] المرجع نفسه.

الكبيرة لمفهوم المختبر التعاوني من خلال مشروع المورثات الجينية البشرية[1]. كما يقدم تعاون أوروبا و الو.م.أ و اليابان و روسيا و الصين في مشروع مفاعل تجريبي ذي انصهار نووي حراري (ITER)[2]، مثالا واضحا عن التعاون الدولي إنجاز مثل هذه البرامج البحثية المعقدة. و تعتبر منظمة اليونسكو رائدة في مثل هذه المشاريع، حيث تضع في متناول الباحثين من البلدان النامية علبة أدوات لتصميم مختبر افتراضي تحتوي على تعليمات و برامج معلوماتية حرة[3]، كما تعد شبكات مراكز موارد الأحياء الدقيقة (MIRCEN)[4] ثمرة للتعاون الدولي تحت إشراف هذه المنظمة العالمية، و هو يوضح أهمية و ضرورة التقاء البرامج و التعاون و الأدوات الافتراضية.

و مراكز MIRCEN هي جامعات أو معاهد أبحاث في البلدان الصناعية و البلدان النامية خلقت، بالتعاون مع الحكومات و بعثات اليونسكو لوطنية في البلدان المعنية، شبكة لوضع البحث في الميكروبيولوجيا و تطبيقات تكنولوجيات الميكروبيولوجيا في خدمة البشرية، بواسطة التعاون العلمي الدولي، حيث تم إقامة 24 مركز مصادر جرثومية عبر العالم منذ سنة 1975 بالاشتراك مع برنامج الأمم المتحدة للبيئة (PNUE)[5]، و برنامج الأمم المتحدة للتنمية (PNUD)، و يهدف هذا المشروع إلى تأمين بينة تحتية عالمية تضم مخابر تتعاون على الصعيد الوطني و الإقليمي و الدولي قصد تحقيق عدة أهداف من بينها تشجيع التطبيقات الاقتصادية و البيئية للميكروبيولوجيا، و المساهمة في تشكيل اليد العاملة المؤهلة في هذا المجال[6]. و استباقا للاحتياجات المستقبلية للتنمية في ميدان التعاون العلمي الدولي، وضعت اليونسكو البرنامج الدولي المتعلق بالعلوم الأساسية، و الهدف الأول لهذا البرنامج هو تمكين القدرات الوطنية في ميدان البحث النظري و التأهيل و التعليم العلمي،

---

[1] هو عبارة عن مشروع عالمي تشارك فيه 18 دولة، يضم مراكز بحث جامعية بتمويل رسمي، يهدف إلى وضع جدولة للحمض الريبي النووي المنقوص الأوكسجين لدى البشر (ADN) و تحديد خصائصه و إعلان هذه الاكتشافات. و بدأ تنفيذ هذا المشروع عام 1190، حيث كان من المقرر أن ينتهي بعد 15 عاما (أي سنة 2005)، لكنه و بفضل الدعم الكبير الذي حظي به تم الانتهاء منه إثر نشر الأطلس الوراثي للخصائص و الصفات البشرية يوم 26 جوان 2000.

[2] International Thermonuclear Experimental Reactor.

[3] يمكن الحصول على هذه الخدمة على عنوان الموقع التالي:

http://virtuallab.tu-freiberg.de.

[4] Microbian Ressources Centers.

[5] Plan des nations Unies pour l’Environnement.

[6] المرجع نفسه. ص116.

و يتعلق الأمر خصوصا بالتركيز على نقل و اقتسام المعلومات و الجودة العلمية عبر التعاون شمال-جنوب و جنوب-جنوب[1].

و على ضوء ما سبق، نلاحظ بأن المختبر التعاوني كنمط سلوكي جديد للعلماء و الباحثين في ظل البيئة الافتراضية الجديدة، قد يأخذ صفة رسمية مؤسساتية بفضل البرامج و المشاريع الدولية التي تطلقها الهيئات العلمية أو الحكومية على غرار مشروع المجين البشري أو البرامج التي وضعتها منظمة اليونسكو، كما يمكن أن تأخذ صفة غير رسمية و عفوية من خلال الاستعمال المكثف و التلقائي لشبكات الاتصال الإلكترونية من طرف العلماء و الباحثين للتواصل العلمي فيما بينهم.

2-4- النفاذ الحر إلى المعلومات و أزمة الاتصال العلمي:

يذهب الكثير إلى أن نموذج الاتصال العلمي الذي وضع معالمه كل من جارفي (Garvey) و جريفيت (Griffith) بدأ يندثر بفعل الإزدياد الكبير في عدد الوثائق و المصادر الإلكترونية و التحول التدريجي من الإعتماد على الوعاء الورقي إلى الوعاء الإلكتروني. و الإنتقال إلى المجتمع اللاورقي الذي تنبأ به لانكستر (Lancaster) في نهاية السبعينات من القرن الماضي[2]. على الرغم من تفاوت درجات التقدم نحو هذا النموذج المتنبأ به من مجتمع إلى آخر بحسب التفاوت في القدرات و الإمكانيات المتوفرة لدى كل مجتمع على حدا. و يرجع السبب الرئيسي لهذا التراجع إلى وجود الكثير من المعوقات ضمن هذا النموذج التقليدي التي تحد من الوصول إلى المعلومات و المعارف العلمية، هذا الأخير الذي يعتبر من المبادئ التي ما انفك ينادي بها المجتمع العلمي بهدف تحقيق و تدعيم التواصل في مجال البحث العلمي و تبادل الأفكار و إتاحة نتائج البحوث العلمية، و إثراء الحوار بين الباحثين و تهيئة الظروف الملائمة التي من شأنها أن تساهم في التقدم العلمي. و يبدو من جهة أخرى، بأن نظام الاتصال العلمي الحالي أصبح لا يقدم الفائدة المرجوة منه إلى فئات واسعة من العلماء و الباحثين، و من مؤشرات ذلك حالة الحرمان التي ما فتأ يجد الباحث نفسه أمامها، بسبب قدرته المحدودة على الوصول إلى

---

[1] المرجع نفسه.

[2] عبد المجيد بوعزة. المكتبات الرقمية و بعض القضايا الفكرية. Ƒ ŭΘ ŭƑǨ ƑɎ. مج11، ع1، محرم-جمادى الآخرة 1426هـ / فبراير-يوليو 2005م.

المعلومات العلمية و التقنية[1]. علما بأن الأمر يزيد تعقيدا في الدول النامية التي تعاني أكثر من غيرها من قلة الإعتمادات المالية المخصصة للبحث العلمي و بالتالي فهي تعاني من قلة فرص توفير المعلومات العلمية و التقنية اللازمة لممارسة العمل العلمي، إذ تشير الإحصائيات إلى أن حصة البلدان النامية في إجمالي الإنفاق العالمي على البحث و التطوير لا تفوق 20% خلال سنة 2005[2]. و ترجع الكثير من التحاليل السبب الرئيسي لهذه المشكلة إلى ما سمي بأزمة الاتصال العلمي التي اقترنت بها تسميات أخرى مثل أزمة النشر العلمي أو أزمة الدوريات العلمية، و التي تمخضت عنها جملة من المفارقات التي توصف بالغريبة، أدت إلى تقليص دور المكتبات في توفير سبل الولوج و النفاذ إلى المعارف العلمية، و حرمان المجتمع العلمي من الإستفادة من ثمار الجهود العلمية و استثمارها، على الرغم من الأموال الكثيرة المسخرة لتحقيق هذا الغرض لا سيما في الدول المتقدمة.

2-4-1- المكتبات الجامعية و أزمة النشر العلمي:

من الواضح أن تطور التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال أدى إلى تغيير مسار و وجه الاتصال العلمي من مرحلة الإنتاج إلى مرحلة بث نتائج البحوث العلمية، غير أن ذلك أدى من جهة أخرى إلى التاثير على دور و مهام المكتبات خاصة البحثية والجامعية منها، على اعتبارها حلقة أساسية و عنصرا فاعلا في مسار نظام الاتصال العلمي في مجمله. و على إثر ذلك، أخذ وعي الجمعيات المهنية المكتبية في التنامي موازاة مع بروز الأنماط الجديدة للاتصال العلمي و الإشكاليات الجديدة التي تطرحها، و تعد جمعية المكتبات البحثية الأمريكية (ARL)[3] رائدة في هذا المجال، حيث كانت سباقة في فتح النقاش حول أزمة الاتصال العلمي و تأثير ذلك على المكتبات البحثية و الجامعية، من خلال مشاركتها في وضع دراسة مهمة بالتعاون مع وكالة Andrew W. Mellon[4]

---

[1]عبد المجيد صالح أبو عزة. إتجاهات الباحثين العرب نحو الأرشيف المفتوح و الدوريات المتاحة مجانا من خلال شبكة الإنترنت: أعضاء هيئة التدريس العرب بجامعة السلطان قابوس نموذجا. ***Cybrarians Journal***. ع6، سبتمبر 2006. [20 سبتمبر 2006]. [على الخط]: http://www.cybrarians.info/journal/no10/openacess.htm.

[2]المنظمة العالمية للتربية و الثقافة و العلوم. المرجع السابق. ص104.

[3] Association of Research Libraries.

[4]هي وكالة لا تهدف إلى تحقيق الربح المادي، أنشأت سنة 1969 بعد ضم كل من وكالتي Avalon و Old Dominion، تهتم بدراسة القضايا و المشاكل المتعلقة بالتربية و التعليم بمختلف أطواره، و اقتراح البرامج و المشاريع و السياسات المتصلة بها. موقعها على الإنترنت:

تحت عنوان " المكتبات الجامعية و الاتصال العلمي" (University Libraries and Scholarly Communication)[1]، عكست استنادا على معطيات ميدانية في إثني عشر (12) فصلا، مختلف جوانب أزمة الاتصال العلمي في علاقتها بالمكتبات الجامعية التي تأثرت سلبا بفعل الإرتفاع المضطرد لأسعار الدوريات العلمية[2].

و مواصلة لنفس الجهود، وضعت الوكالة دراسة أخرى سنة 1999 بعنوان "التقنية و الاتصال العلمي" (Technology and scholarly communication)[3]، تناولت بشيء من التحليل تأثير النشر الإلكتروني على نظام الاتصال العلمي بشكل عام من وجهة نظر المكتبيين و الناشرين، من خلال دراسة بعض النماذج و الحالات الواقعية و تقديم جملة من الرؤى المستقبلية حول هذا الموضوع، لا سيما فيما يتعلق بالنماذج الاقتصادية المفروضة مستقبلا، و المعايير التقنية المناسبة و المسائل المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، و تغير أدوار الباحثين و المكتبيين و الناشرين ضمن هذه الديناميكية الجديدة.

و في السياق ذاته، تشير بعض التقديرات إلى أن أسعار الدوريات العلمية ترتفع سنويا و بطريقة منتظمة بنسبة تتراوح ما بين 10 و 20%[4]، بينما تشير إحصائيات جمعية المكتبات البحثية الأمريكية (ARL) المستقاة من المكتبات البحثية و الجامعية التابعة لها، إلى أن أسعار الدوريات العلمية قد ارتفعت بنسبة لا تقل عن 188% خلال الفترة الممتدة من 1986 إلى 2004، بينما ارتفعت تكاليف الاشتراك و الحصول على حقوق و تراخيص النفاذ لها المنجرة عنها بنسبة تجاوزت 272% خلال الفترة نفسها، و هو ما يوضحه الشكل التالي:

---

http://www.mellon.org.

[1] البيانات الكاملة للدراسة:

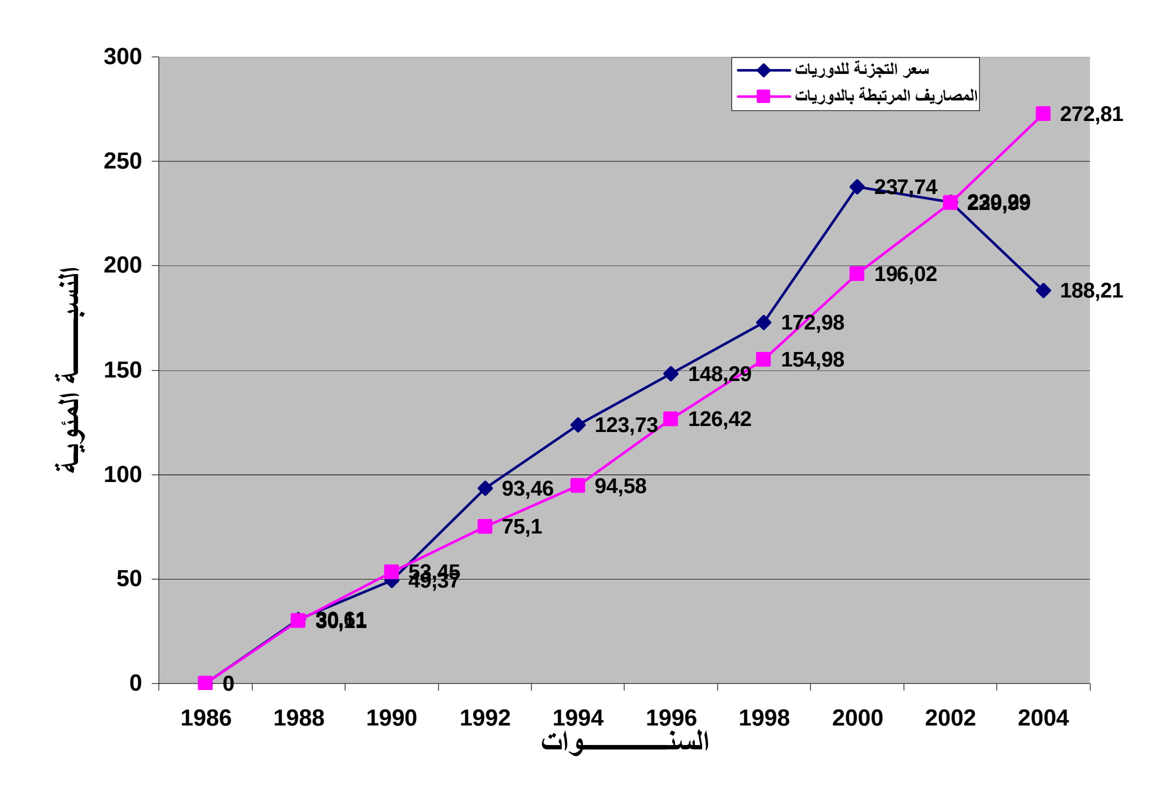
CUMMINGS M. Anthony, WITTE L. Marcia, BOWEN G. William, et all. University libraries and scholarly communication: A study prepared for the Andrew W. Mellon Foundation. Washington D. C.: Anderw Mellon Foundation, 1992. 206p.

[2] BONNELLY Claude. Le développement des nouvelles technologies dans les bibliothèques universitaires Nord-américaines : Réalisations et perspectives. ***Repères : Virtuel et nouvelles technologies***. N°6, 1997. p.55.

[3] بيانات وصفية عن الدراسة:

EKMAN Richard, QUANDT E. Richard. Technology and scholarly communication. Washington D. C.: Anderw Mellon Foundation, 1999. 250p.

[4] عبد المجيد بوعزة. المكتبات الرقمية و بعض القضايا الفكرية. المرجع السابق.



شكل رقم11: تطور أسعار و المصاريف المتعلقة بالدوريات بالمكتبات التابعة لجمعية ARL من 1986 إلى 2004[1]

و تمثل هذه القضية مفارقة غريبة تكمن خباياها في كون أغلبية أصحاب المقالات ينتمون إلى مجتمعات علمية ممولة في أغلب الأحيان من السلطات العمومية ممثلة في الجامعات ومراكز البحث و المخابر وغيرها، بينما نجد أن هؤلاء الباحثين لا يتلقون مكافآت مالية مقابل إنتاجهم مع تنازلهم عن حقوقهم لفائدة الناشرين التجاريين، وعلى العكس من ذلك فقد يضطرون في بعض الحالات إلى دفع مبالغ مالية لكي تنشر مقالاتهم وترى النور. كما أن محكمي تلك المقالات يتشكلون في أغلب الأحيان من الباحثين الذين ينتمون إلى جامعات و جهات علمية عمومية. و تجدر الإشارة إلى أن حجم المقالات التي ينتجها الباحثون في تزايد مستمر لاعتبارات تنافسية و أخرى متعلقة بالترقية المهنية على وجه التحديد. و في المقابل تقتصر مهمة الناشر التجاري على تصحيح أخطاء الطباعة وإخراج عدد الدورية والتوزيع. ويتألف زبائن هؤلاء الناشرين من المكتبات التي

[1]Association of Research Libraries. ARL statistics 2001-02. Washinton D.C : ARL, 2006. [15 Février 2006]. [en ligne]:
http://www.arl.org/stats/arlstat/idex.html.

تخصص جزءاً هاما من مواردها المالية للاقتناء، و تتأتى تلك الموارد من السلطات العمومية التي تمول بدورها منح البحث ورواتب الباحثين المنتجين لتلك المقالات العلمية[1]. و أمام تضاعف عدد الوثائق و ارتفاع الأسعار و المشاكل المالية التي تعاني منها المكتبات الجامعية، أصبحت هذه الأخيرة غير قادرة على مواجهة هذا الوضع الذي يزداد تعقيدا يوما بعد يوم. و قد نتج عن ذلك مايلي:

- وصول و نفاذ في تناقص مستمر إلى وثائق في تزايد مستمر.
- ارتفاع كبير و مستمر للأسعار مقابل تناقص محسوس في القدرة الشرائية للمكتبات الجامعية.
- إضغاف و تقليص مستمر لحجم المجموعات.
- عدم قدرة المكتبات الجامعية على تلبية كل احتياجات المجتمع العلمي الجامعي الذي لا يعي بأن السبب الرئيسي لهذا العجز يعود بالدرجة الأولى إلى نموذج الاتصال العلمي المعمول به حاليا[2].

وهكذا تتبلور معالم المفارقة حيث تصبح السلطات العمومية داعمة للبحث العلمي ومقتنية في الوقت نفسه لنتائجه بأسعار مرتفعة جداً. و كرد فعل على هذا الوضع، ظهرت عدة محاولات و مبادرات من مختلف الهيئات العلمية و المهنية لتمكين المجتمع العلمي من حق الإطلاع على الإنتاج العلمي بمختلف الطرق و الوسائل.

2-4-2- مبادرات الهيئات العلمية و الجمعيات المهنية المكتبية:

شكل موضوع أزمة النشر العلمي و ما تعانيه المكتبات البحثية و الجامعية و الهيئات المرتبطة بها من مشاكل إزاء هذه الأزمة محل اهتمام العديد من المنظمات العلمية و المهنية، لا سيما بأمريكا الشمالية و أوروبا، أين بذلت عدة جهود و مبادرات لتخطي هذه المشكلة، نورد أهمها في النقاط التالية:

[1] المرجع نفسه.

[2] BONNELLY Claude. Op.cit. p.56.

2-4-2-1- مبادرات الجمعيات الأمريكية:

وضع تقرير ملون (Rapport Mellon) المشار إليه أعلاه، و الذي ساهمت هذه الجمعية في وضعه، جملة من الحلول لتخطي هذه الأزمة، حيث يعتبر بأن تقنيات النشر الإلكتروني، و ما توفره التكنولوجيات الجديدة و الشبكات الإلكترونية من امكانيات كبيرة، تمثل السبيل الأمثل لإعادة هيكلة نظام الاتصال العلمي القائم حاليا بشكل يخدم أكثر المجتمع العلمي، و يمكنه من السيطرة و التحكم على منتوجه البحثي و العلمي. كما يوصي التقرير ذاته باستغلال مختلف هذه التقنيات لتطوير أشكال و نماذج جديدة لبث المعلومات العلمية و التقنية بشكل أكثر يسرا و مرونة. و قد شكل هذا التقرير نقطة انطلاق للعديد من المبادرات الرامية إلى إيجاد مخرج لهذه الأزمة، حيث أنشأ كل من جمعية المكتبات البحثية الأمريكية (ARL) و جمعية الجامعات الأمريكية (ARU)[1] لجنة مشتركة تتكون رؤساء و نواب رؤساء الجامعات و مدراء المكتبات بهدف دراسة هذه المشكلة و اقتراح الحلول المناسبة لها، و قد تفرع عن هذه اللجنة التي أطلق عليها "مشروع المكتبات البحثية" (Libraries Project Research)، ثلاث فرق عمل كلف كل منها بدراسة جانب معين من المسألة وهي:

- فريق العمل حول إقتناء و توزيع المجموعات و المواد المتعلقة باللغات الأجنبية و المواضيع المرتبطة بها[2].
- فريق العمل حول الإستراتيجية الوطنية لتسيير المعلومات العلمية و التقنية[3].
- فريق العمل حول حقوق الملكية الفكرية في البيئة الإلكترونية[4].

و في شهر أفريل من سنة 1994، وضعت هذه الفرق الثلاث تقريرا مشتركا يقترح وضع نماذج أكثر مرونة لبث و توزيع المعلومات العلمية و التقنية و تشجيع المبادرات القائمة على التكنولوجيات و الشبكات الرقمية[5].

---
[1] Asssociation of American Universities.
[2] Task Force on Acquisition and Distribution of Foreign Language and Area Studies Materials.
[3] Task Force on a National Strategy for Managing Scientific and Technological Information.
[4] Task Force on Intellectual Property right in an Electronic Environment.
[5] BONNELLY Claude. Idem.

كما ظهرت تحالفات بين الجمعيات المهنية المكتبية و الناشرين، من أهمها " فريق العمل المشترك حول المعلومات العلمية و المهنية في العصر الإلكتروني[1]" الذي أنشأ من طرف كل من "مجلس المصادر المكتبية" (Council on Library Ressources) و جمعية الناشرين الأمريكيين (Association of American Publishers Inc.)، و هو يحدد أوجه و سبل العمل المشترك و التكامل بين المكتبات و الناشرين لمواجهة تحديات البيئة الإلكترونية في تقرير له بعنوان:" المكتبات و الناشرين في مسار المعلومات العلمية: الانتقال إلى العصر الإلكتروني[2]".

و على صعيد آخر، أنشأت تحالفات أخرى مع هيئات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات و الإعلام الآلي و الاتصال عن بعد، من أبرزها "التحالف من أجل المعلومات على الشبكة" (CNI)[3] الذي تم تأسيسه سنة 1990 في إطار شراكة بين الهيئات التالية:

- جمعية المكتبات البحثية الأمريكية (ARL).
- جمعية تسيير و استغلال المصادر المعلوماتية في التعليم العالي (CAUSE)[4].
- تكتل الجامعات و المعاهد المهتمة بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات لأغراض التعليم، التعلم و البحث (EDUCOM).

يعمل هذا التحالف على المساهمة في تطوير شبكات معلوماتية ذات طاقة كبيرة لتدعيم التعليم و البحث و تسهيل التواصل العلمي بين العلماء و الباحثين، من خلال تبني عدة مشاريع تتعلق بتطوير أدوات الإبحار و وضع معايير عمل موحدة، وضع استراتيجيات و سياسات للاستغلال الأمثل للشبكات المعلوماتية، و تطوير المحتويات المعلوماتية داخل هذه الشبكات[5].

و هناك تحالف آخر يجمع بين الهيئات الثلاث سابقة الذكر، يتمثل في ما أطلق عليه بـــ HEIR Alliance، الذي قام بنشر سلسلة من التقارير القصيرة المكونة من 3 أو 4 صفحات تحت عنوان: "ما يجب أن يعلمه رؤساء الجامعات" (What presidents need

[1] Joint Working Group on Professional and Scholarly Information in the Electronic Age.
[2] Libraries and Publishers in the Scholarly Information Process: Transition in the Electronic Age.
[3] Coalition for Networked Information.
[4] Association for managing and using information ressources on higher education.
[5] BONNELLY Claude. Idem. p.57.

to know)، و هي موجهة لتحسيس و تنبيه رؤساء الجامعات و المجتمع العلمي و الجامعي بالتحديات التي تواجه الاتصال العلمي في ظل التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال. و فيما يلي بعض عناوين التقارير المنشورة من طرف هذا التحالف:

"ما يجب أن يعلمه رؤساء الجامعات حول:

1- إدماج التكنولوجيات في المجمعات الجامعية.

2- مستقبل المكتبات الجامعية: التقنية و الاتصال العلمي.

3- تأثير الشبكات الإلكترونية على المجمعات الجامعية.

4- فوائد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

5- مخطط عمل للمكتبات الجامعية.

6- تقييم مصادر المعلومات المؤسساتية."[1]

2-4-2-2- مبادرات الجمعيات الكندية:

و قد ظهرت مبادرات أخرى شبيهة بكندا، حيث شكل كل من جمعية المكتبات البحثية الكندية (ABRC/CARL)[2] و جمعية الجامعات و الكليات الكندية (AUCC/CARL)[3]، لجنة مشتركة سنة 1994 حول المكتبات الجامعية و الاتصال العلمي مكونة من رؤساء و نواب رؤساء الجامعات و مديري المكتبات الجامعية و البحثية، وضعت وثيقة تفكير مبدئية في شهر سبتمبر من سنة 1995 حول الموضوع بعنوان: "نحو نسق جديد للاتصال العلمي"[4]. حاولت من خلالها دراسة تأثير أزمة الاتصال العلمي على التعليم العالي بكندا، و تحديد إستراتيجية وطنية شاملة لمواجهة هذه الأزمة. و على إثر ذلك، تم وضع التقرير

---

[1] ترجمة لـ:
"What Presidents need to know on : 1- Integration of technologies on campus. 2- Future of University Libraries : Technology and scholarly communication.- 3- Impact of networking on campus. 4- Payoff on the Information technology investment. 5- AAU Action Agenda for University Libraries. 6- Evaluating institutional information resources". BONNELLY Claude. Idem. p.58.

[2] Association des Bibliothèques de Recherche du Canada.

[3] Association des Universités et Collèges du Canada.

[4] AUCC, ABRC/CARL. Vers un nouveau paradigme de la communication savante : Document de travail préparé par le Groupe de travail de l'AUCC et de l'ABRC/CARL sur les bibliothèques universitaires et la communication savante. Septembre 1995. [15 Janvier 2004]. [en ligne]: http://library.uwaterloo.ca/documents/savante(aucc-abrc).html.

النهائي للجنة سنة 1996 بعنوان: "العالم الجديد للاتصال العلمي: تحديات و اختيارات كندا: التقرير النهائي لمجموعة عمل AUCC و ABRC/CARL حول المكتبات الجامعية و الاتصال العلمي"[1]. و قد خلص التقرير إلى 28 توصية يمكن تلخيصها في المحاور الأساسية التالية:

- تحسيس كل الأطراف الفاعلة في الوسط العلمي و الجامعي بالتحديات و الفرص الماتحة لعالم التعليم العالي و البحث العلمي.
- مساندة المكتبات الجامعية في مواجهة أزمة الاتصال العلمي من خلال تبني طرق تسيير علمي أكثر نجاعة و توفير المصادر المالية اللازمة.
- خلق أدوات تحليلية تمكن من معرفة و تحديد نقاط ضعف و قوة مجموعات و أرصدة المكتبات الجامعية بغية تحسين الخدمات المقدمة.
- تدعيم مؤسسات التعليم العالي ببنية حديثة و متينة لوسائل الاتصال الإلكتروني.
- إنشاء مكتبة رقمية موزعة لتخزين و حفظ الوثائق على المدى الطويل.
- تدعيم كل النشاطات المتعلقة بالنشر الإلكتروني في الوسط الجامعي.
- خلق محيط عمل أكثر تكافؤا من خلال الحفاظ على مصالح كل العناصر الفاعلة في مسار الاتصال العلمي، و إعادة النظر في نظام الكفاءات العلمية القائم حاليا بالجامعات و مراكز البحث الكندية[2].

2-4-2-3- مشروع SPARC[3]:

و دائما بمبادرة من جمعية المكتبات البحثية الأمريكية (ARL) التي تمثل الريادة في هذا المجال، و سعيا لمواجهة الإرتفاع المستمر لأسعار الدوريات العلمية، لا سيما في مجالات العلوم الطبيعية و الطبية و البيويلوجية التي تعاني أكثر من غيرها من هذه الأزمة، تم إنشاء تحالف النشر العلمي و المصادر الجامعية (SPARC)[4] سنة 1998 بهدف تشجيع

[1]AUCC, ABRC/CARL. Le nouveau monde de la communication savante : Les défis et les choix du Canada : Rapport final du Groupe de travail de l'AUCC et de l'ABRC/CARL sur les bibliothèques universitaires et la communication savante. Novembre 1996. [15 Janvier 2004]. [en ligne]: http://www.aucc.ca/français/sites/aucccarl.htm.
[2] OLLENDORFF, Christine. Op.Cit. p. 30.
[3] The Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition.
[4] PINTAT Roland. Archives ouvertes et logiciels libres : Une alternative à la subordinatination des bibliothécaires aux éditeurs numériques. ***Bulletin des Bibliothèques de France***. t.48, n°2, 2003. p.91.

و تدعيم إنشاء دوريات علمية بديلة لتلك المقدمة من طرف كبار الناشرين التجاريين، بشكل يؤدي إلى تقليص هيمنتهم على سوق النشر العلمي من خلال اقتراح دوريات علمية بأقل كلفة و أكثر مواءمة لاحتياجات المجتمع العلمي[1]. و تعتمد استراتيجية هذا التحالف على خلق نوع من المنافسة في سوق النشر العلمي لدفع مختلف الأطراف الفاعلة فيه و خاصة كبار الناشرين التجاريين الذين يستحوذون على أغلبية الدوريات العلمية المتوفرة حاليا، لإعادة النظر في سياسات التسعير المعتمدة من طرفهم التي أصبحت تثقل كاهل ميزانيات المكتبات البحثية و الجامعية و تجعلها غير قادرة على مواجهة الطلبات المتزايدة للإنتاج العلمي. و من هذا المنطلق تم وضع ثلاث برامج لتحقيق الأهداف الكبرى لهذا التحالف و هي:

2-4-2-3-1- برنامج SPARC Alternatives:

و هو يهدف إلى إنشاء دوريات علمية جديدة قصد منافسة تلك التابعة إلى الناشرين التجاريين، حيث مكن هذا البرنامج من إنشاء عدة دوريات علمية تتمثل اهمها في العناوين التالية:

- مجلة Evolutionary Ecology Research التي تبلغ تكاليف الإشتراك بها 305 دولار، لمنافسة مجلة Evolutionary Ecology التابعة لــ Wolters Kluwer و التي تبلغ تكلفة الإشتراك بها ما لا يقل عن 800 دولار.

- مجلة Journal of Machine Learning Research التي تنافس مجلة Machine Learning التابعة للناشر ذاته[2].

- مجلة Theory and Practice of Logic Programming التي تنافس مجلة Journal of logic and algebraic programming التابعة للناشر Elsevier.

- مجلة PhysChemComm لمنافسة مجلة Chemical Physics Letters للناشر نفسه، حيث تعتبر كلفة الإشتراك في الدروية الأولى أقل بعشرين مرة من تلك المرتبطة

[1] SALAUN Jean-Michel. Libre accès aux ressources scientifiques et place des bibliothèques. ***Bulletin des Bibliothèques de France***. t.49, n°6, 2004. p.25.

[2] SCHMITZ Jessica. Réflexions sur quelques nouveaux modèles de communication scientifique : Diplôme d'études spécialisées (D.E.S) : Sciences et Technologies de l'Information : Univ. Libre de Bruxelles, Faculté de Philosophie et Lettres, Section Infodoc : 2004. p.24.

بالدورية الثانية[1].

2-4-2-3-2- برنامج SPARC Leading Edge:

و هو يهدف إلى تدعيم المبادرات التي تقترح نماذج جديدة و مبتكرة للنشر العلمي، من خلال مساندة الهيئات التي تستعمل التكنولوجيات الجديدة لتحسين و تسهيل طرق النفاذ إلى المعلومات و تتبنى نماذج تجارية أكثر مرونة و تحفيزا للبحث العلمي. و نذكر من بين هذه الهيئات مجلة New Journal of physics، التي تقدم مقالاتها على الشبكة العنكبوتية العالمية بشكل مجاني، بحيث يقوم مؤلفي المقالات بدفع مبلغ مالي معين مقابل نشر مقالاتهم. بينما تستعمل مجلة Internet Journal of Chemistry تقنية الأبعاد الثلاثة لإثراء محتوياتها و جعلها أكثر تفاعلا، بحيث تمكن من عرض مكونات الأجسام الحية المجهرية بالأبعاد الثلاث، و هو ما تعجز الدوريات الورقية عن تقديمه[2].

2-4-2-3-3- برنامج SPARC Scientific Communities:

و هو يهدف إلى تجميع المحتويات ذات العلاقة بالإحتياجات الخاصة بمجموعة علمية معينة. و يعمل هذا البرنامج على تشجيع كل أنواع التبادل و التعاون بين الباحثين ومختلف المؤسسات والهيئات العلمية. كما يحفز الجامعات على تطوير بنية أساسية للنشر الإلكتروني خاصة بهم، و من بين المشاريع التي تندرج ضمن هذا البرنامج نذكر:

- مشروع eScholarship[3] لجامعة كولومبيا بالو.م.أ الذي يهدف إلى وضع نموذج للاتصال العلمي يعمل على بث نتائج الأبحاث العلمية على أوسع نطاق و بأقل التكاليف باستعمال التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال. و يتم أخذ بعين الإعتبار كل العناصر المكونة لدورة النشر العلمي ضمن هذا النموج بما فيها: إنتاج الوثائق، لجان القراءة و التحكيم، تسيير المقالات المودعة، بث و حفظ الوثائق المنتجة. كما يتم بث الدراسات المعتمدة إما من خلال الإيداع الذاتي الذي يقوم به مؤلف الدراسة، أو من خلال النشر على شبكة الإنترنت أو من من خلال النشر الإلكتروني للكتب و الأعمال العلمية.

---

[1] PINTAT Roland. Op.cit.
[2] SCHMITZ Jessica. Op.cit. p.25.
[3] http://www.cdlib.org/programs/escholarship.html.

- مشروع Earthscape[1] بالجامعة نفسها، الذي يهدف إلى تجميع المصادر المتعلقة بعلوم الأرض و البيئة لفائدة المجتمع العلمي المتخصص بهذه الجامعة، بحيث يتم بث المصادر المعلوماتية بأحدث الطرق وفقا للإحتياجات الشخصية لكل باحث عملا بمبدئ البث الإنتقائي للمعلومات.

- مشروع CogNet[2] لمعهد MIT[3] الذي يمكن اعتباره كمختبر تعاوني يضم مجموعة من العلماء المتخصصين في العلوم الذهنية و الذماغية، يضم مختلف الوسائل اللازمة للنشاط العلمي و البحثي، مثل النصوص العلمية و أدوات العمل المشتركة، أخبار و معلومات حول الملتقيات و آخر المستجدات العلمية، بالإضافة إلى عروض التوظيف و مجموعات النقاش المتخصصة[4].

2-4-2-4- مشروع SPARC Europe:

نظرا لنجاح التجربة في الو.م.أ، اهتمت هيئات أروبية متخصصة على رأسها رابطة المكتبات البحثية الأروبية (LIBER)[5] بنقل هذا النموذج و تطبيقه بأروبا بشكل مستقل، مع اعتماد نفس المبادئ المعمول بها بأمريكا الشمالية، و قد تم إنشاء النسخة الأروبية التي أطلق عليها SPARC Europe سنة 2001 بمساهمة عدة هيئات بالإضافة إلى الرابطة المذكورة سابقا، من بينها JISC[6] و SCONUL[7]. و يضم هذا المشروع هيئات من عدة عدة دول أروبية من بينها بلجيكا و بريطانيا و هولندا و فرنسا. و يهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها:

- تشجيع كل المبادرات التي تهدف إلى إنشاء المستودعات الخاصة بالهيئات البحثية و الجامعية، و التي تمكن من إيداع أعمال الباحثين و الجامعيين و وضعها تحت تصرف الجميع بدون قيود مالية و قانونية، اقتداءا بمبدئ النفاذ الحر و المفتوح للإنتاج العلمي.

---

[1] http://www.earthscape.org.
[2] http://cognet.mit.edu.
[3] Massachussets Institute of Technology.
[4] Idem. p.26.
[5] Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche.
[6] Joint Information Systems Committee.
[7] Society of College, National and University Libraries.

- العمل على تحقيق الأهداف المستوخاة من طرف مختلف الحركات العالمية التي تهدف إلى تحقيق النفاذ الحر إلى مجمل الإنتاج الفكري العلمي العالمي، على اعتباره ملكا لكل البشرية بدون استثناء و غير قابل للإحتكار من طرف أي جهة أو منظمة مهما كانت، و من بين المبادرات التي يتبناها هذا المشروع، مبادرة بوداباست للنفاذ الحر للمعلومات (Budapest Open Access Initiative) و مبادرة الأرشيف المفتوح (Open Archive Initiative) التي سنتعرض إليها لاحقا.

- العمل على إنشاء دوريات علمية منافسة لتلك التي تحتكر سوق النشر العلمي، على غرار ما يحدث في الو.م.أ. من خلال الإستفادة من دعم الهيئات العلمية التابعة للمشروع.

- مساندة كل المبادرات التي تعتمد على تقنيات النشر الإلكتروني، و التي من شأنها تيسير الوصول إلى المعلومات العلمية و التقنية، من خلال اقتراح النماذج و البرامج و تقديم المساعدة التقنية و المادية اللازمة للهيئات العلمية و البحثية الأوروبية التي ترغب في القيام بهذه المبادرات[1].

2-4-3- مبادرات المجتمع العلمي العالمي:

لم تقتصر محاولات تخطي أزمة الاتصال العلمي على الهيئات العلمية و الجمعيات المهنية، بل تجاوزت إلى العلماء و الباحثين أنفسهم، الذين ساهموا بشكل كبير في خلق حركية جديدة للاتصال العلمي من خلال مبادراتهم المرتبطة أساسا بإنشاء ما سمي بخزانات أو مستودعات (Entrepots ou dépots de documents) الوثائق المتاحة بشكل حر و مجاني في أغلب الحالات، و هي تدخل جميعا ضمن الحركة التي ظهرت من جراء إنشاء هذه المستودعات الوثائقية و انتشارها، و التي أطلق عليها المصطلح الشامل " الأرشيف المفتوح "، حيث أصبحت هذه الحركة تشكل إحدى البدائل الأساسية لأزمة النشر العلمي القائمة حاليا.

[1] PROSSER David. Introducing SPARC Europe. Oxford: SPARC Europe, 2004. [12 Octobre 2006]. [en ligne]: http://www.sparceurope.org.

2-4-3-1- مبادرة الأرشيفات المفتوحة OAI[1]:

تعتبر من أبرز المبادرات التي تهدف إلى إعادة العلماء و الباحثين لسيطرتهم على إنتاجهم العلمي، وعيا منهم بأهمية و ضرورة ضمان إتاحة مفتوحة و دائمة إلى مصادر المعلومات العلمية و التقنية لتأمين عملهم العلمي و البحثي، لا سيما في الفضاء التشابكي الذي يوفر فرصا كبيرة لتحقيق ذلك من خلال استثمار قدرات التكنولوجيات الجديدة عبر إنشاء المستودعات الإلكترونية للأرشيف المفتوح.

2-4-3-1-1- مفهوم الأرشيف المفتوح:

لا بدا من الإشارة بداية إلى أن ثمة نوع من الغموض حول استعمال عبارة الأرشيف المفتوح، نظرا لارتباطها بمفاهيم أخرى تختلف من حيث المعنى و السياق، فعبارة "أرشيف" كما هو معروف تحيل إلى التعريف التقليدي المتداول للوثائق الأرشيفية من حيث كونها مجموعة من الوثائق التي تنتج أو تستلم من قبل المؤسسات و الإدارات في إطار نشاطاتها، مهما كان وعاؤها، شكلها أو تاريخ إنتاجها[2]. بينما يحيل هذا المصطلح في سياق الاتصال العلمي الإلكتروني إلى تلك المستودعات الوثائقية الإلكترونية التي تم إنشاؤها من طرف الباحثين أو الهيئات العلمية التي يتبعون لها[3]، في حين تحيل عبارة "مفتوح" إلى عدة مفاهيم حسب السياق الذي تستعمل فيه، فقد تعني مجانية الولوج إلى الوثائق كما قد تحيل إلى حرية القيام بذلك بدون ضوابط و عوائق تقنية أو قانونية، و هذا راجع إلى اللبس المرتبط بفهم مصطلح Open من عبارة Open Archive باللغة الإنجليزية الذي قد يؤدي مفهوم المجانية أو حرية الإستعمال في الوقت نفسه. و قد يرتبط هذا المفهوم كذلك في نظر البعض بحركة البرمجيات مفتوحة المصدر (Logiciel Open Source)، أو البرمجيات الحرة (Logiciels Libres)، و هي تلك البرمجيات التي تسمح بالإطلاع على شفرة مصدرها[4]، و من ثم تتيح إمكانية تعديلها و توظيفها وفق

---

[1] Open Archive Initiative.
[2] CHARTRON Ghislaine. Les archives ouvertes dans la communication scientifique. Paris : Urfist, 2003. [22 Mai 2004]. [en ligne]:
http://www.ccr.jussieu.fr/urfist.
[3] Idem.
[4] PINTAT Roland. Op.Cit.

الإحتياجات الخاصة للمستعمل وفق الحريات الأربع[1] التي تتيحها رخصة البرمجيات الحرة GNU/GPL[2].

و عليه، فإن مفهوم الأرشيف المفتوح في علاقته بالاتصال العلمي الإلكتروني يخص أساسا التبليغ الإلكتروني للمعلومات العلمية و التقنية من خلال المستودعات الوثائقية المشار إليها سابقا، بدون قيود مالية و قانونية. فهو يعبر عن النزعة التي تهدف إلى إتاحة المطبوعات العلمية بطرق مبسطة تسمح بتقاسم المعارف و استعمال البحث المتقاطع، و بالتالي العمل على الإطلاع الحر على الوثائق العلمية الإلكترونية[3].

كما يمكن تعريف الأرشيف المفتوح من وجهة نظر تقنية، بأنه يتمثل في عملية تخزين الوثائق العلمية من طرف مؤلفيها أو من طرف هيئات وسيطة (من بينها المكتبات) على خوادم مشغلة بواسطة برمجيات حرة أو مفتوحة المصدر (من أكثرها استعمالا برمجية E-Prints)، تسمح بالبحث المتقاطع مع خوادم أخرى و تتيح محتوياتها بشكل مجاني[4].

2-4-3-1-2- ظهور و انتشار مستودعات الأرشيف المفتوح:

تعود الجذور الأولى لهذه المبادرة إلى بداية التسعينات من القرن الماضي مع إنشاء المستودعات الوثائقية الأولى، و بالتحديد في سنة 1991 التي شهدت إنشاء أول مستودع (ArXiv) من طرف عالم الفيزياء Paul Ginsparg بمخبر Los Alamos بجامعة كورنيل (Cornell University) الأمريكية، و هو عبارة عن مستودع للأرشيف المفتوح متخصص في علوم الفيزياء، توسع فيما بعد إلى مجالات الرياضيات و الإعلام الآلي[5]، يضم نسخ ما قبل النشر للبحوث العلمية (Preprints) و نسخ ما بعد النشر (Postprints) للتقليص من مشكلة طول مدة صدور المقالات العلمية في شكلها النهائي،

---

[1] تتمثل الحريات الأربع فيما يلي: 1- حرية تشغيل البرمجية لأي غرض (حرية 0). 2- حرية دراسة و معرفة كيفية عمل البرنامج، و هذا يشترط الحصول على شفرة مصدر البرمجية (حرية 1). 3- حرية نسخ البرمجية و إعادة توزيعها دون اللجوء إلى تراخيص مسبقة في المجال (حرية 2). 3- حرية تطوير البرمجية و تطويعها في اتجاه مواءمتها مع احتياجات المستعمل (حرية 3).

[2] GNU is not Unix/ Grand Public Licence.

[3] MAHE Annaig. Libre accès à l'information scientifique : Contexte et enjeux. Paris : Urfist, Juin 2005. [22 Avril 2006]. [en ligne]: http://www.ext.upmc.fr/urfist.

[4] GUHA Kumar. Dossier Open Access : Terminologie. Paris: Ecole Nationale des Ponts et Chaussées – Service documentaire, 2006. [02 Juin 2006]. [en ligne]: http://www.enpc.fr/fr/documentation/doc_electronique/open_access_6.html.

[5] PIGNARD-CHEYNEL Nathalie. Les enjeux de la publicisation des sciences sue Internet. Colloque ***La publicisation de la science***, Grenoble 24-26 Mars 2006. p.120.

و هو الأمر الذي يعيق كثيرا تقدم العمل بالنسبة للكثير من المشاريع العلمية. و منذ ذلك الحين ظهر عدد كبير من مستودعات الأرشيف المفتوح نذكر من بينها:

- أرشيف The Mathematical Physics Preprint Archive، الذي انشأ سنة 1991 بجامعة تكساس الأمريكية[1].

- أرشيف Working Papers in Economics (WoPEc)، الذي أنشأه عالم الإقتصاد Thomas Krichel سنة 1993 و الذي تحول فيما بعد إلى EconPapers.

- أرشيف Research Papers in Economics، دائما بمبادرة من Thomas Krichel سنة 1997 بجامعة Surrey بالو.م.أ. و هو لا يحتوي على المقالات العلمية بنصوصها الكاملة، و إنما على إشارات بيبليوغرافية عنها، بالإضافة إلى إحالات إلى مواقع وب متخصصة، و برمجيات، أدلة و أدوات بيبلوغرافية، فضلا عن قوائم بأسماء الهيئات و الأشخاص المتخصصيين في مجال العلوم الإقتصادية[2].

- أرشيف CogPrints، الذي أنشاه Stevan Harnard سنة 1997، و هو من أبرز منشطي حركة الأرشيف المفتوح و النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية. يضم نسخ ما قبل و ما بعد النشر لمختلف الأعمال في مجالات علم النفس و علم الأعصاب و السلوك و غيرها من العلوم المجاورة[3].

و أمام تزايد عدد الأرشيفات الإلكترونية و تنوعها، ظهرت الحاجة إلى وضع مواصفات و مقاييس موحدة لتسهيل استغلال هذا الكم المعتبر من المستودعات بطرق و بنية هيكلية موحدة، و إجراء عمليات بحث متقاطعة تمكن من مساءلة كل الأرشيفات الإلكترونية المتوفرة على الإنترنت من خلال واجهة بحث موحدة. و لتحقيق هذا الغرض، عقد اجتماع بـــSanta Fe بولاية نيومكسيكو الأمريكيةسنة 1999 لدراسة إمكانية وضع معايير عمل موحدة لهذه المستودعات، شارك فيه جملة من الأعضاء الفاعلين في حركة الأرشيف المفتوح من بينهم Ginsparg و Harnard. و قد خلص هذا الإجتماع الذي

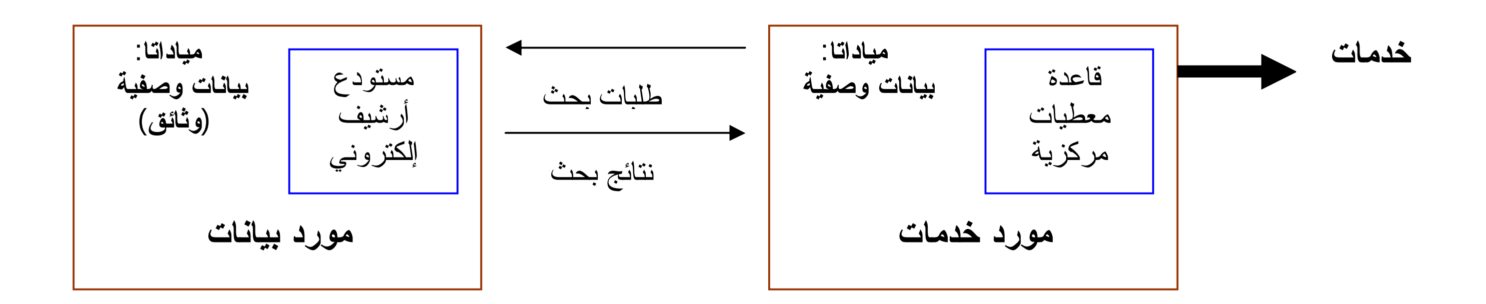
---

[1] http://www.ma.utexas.edu/mp_arc.
[2] http://repec.org/
[3] http://cogprints.soton.ac.uk/.

يعتبر الإجتماع التأسيسي لمبادرة الأرشيف المفتوح (OAI)، بما سمي بإتفاقية Santa Fe التاريخية، و أكد على ضرورة توفير الخدمات التي تمكن من البحث في عدة مستودعات في الوقت نفسه، مع العمل على إيداع النسخ العلمية في أكثر من مستودع واحد قدر الإمكان. و يشير نص الإتفاقية إلى تحديد مواصفات الواجهة التي تمكن مختلف الأرشيفات الإلكترونية من تبليغ البيانات الوصفية للوثائق التي تأويها، قصد إتاحة إمكانية استعمالها من طرف جهات خارجية أو إعادة استنساخها[1].

2-4-3-1-3- قواعد هيكلة و وصف المصادر على مستودعات الأرشيف المفتوح:

تبلورت خلال اجتماع Santa Fe فكرة توحيد قواعد البيانات الأرشيفية و جعلها متاحة ومفتوحة للجميع بواسطة برمجيات بحث موحدة و متزامنة، و باعتماد بروتوكولات وبرامج مقننة لهيكلة البيانات في تركيبات وصفية نموذجية (Metadata) و البحث فيها. كما تم الإتفاق على تبني جملة من التدابير العملية لبناء إطار تقني يضمن التشغيلية البنائية (Interopérabilité) بين مصادر المعلومات المشاركة[2]. و قد جاءت الحلول خلال السنوات الموالية، و بالتحديد في سنة 2001، في شكل بروتوكول جديد للتشغيلية البينية يعرف الآن باسم "برنامج تجميع الميتاداتا التابع لمبادرة الأرشيفات المفتوحة" (OAI-MPH)[3]، و هو من الناحية العملية بروتوكول يمكن من جمع وحدات الميتاداتا التي تخص عددا هاما من الموارد الوثائقية الموزعة و تخزينها في قواعد بيانات مركزية دون ضرورة تحويل هذه الموارد من أماكنها الأصلية، و هو ما يمثله الشكل التالي:



[1] LYNCH C. Metadata harvesting and the Open Archive Initiative. ***ARL Bimonthly Report.*** Aout 2001, n°217. [02 Juin 2006]. [en ligne]: http://www.arl.org/newsltr/217/mhp.html.
[2] مختار بن هندة. الأرشفة الرقمية بين خصائص الشبكية المحلية و مبادرة الأرشيفات المفتزحة. تونس: المعهد الأعلى للتوثيق، 2005. ص23.
[3] Open Archives Initiative-Protocole for Metadata Harvesting.

الشكل رقم 12: كيفية عمل بروتوكول OAI-MPH[1]

و معنى هذا أن تطبيق بروتوكول OAI-MPH يتطلب وجود موردي خدمات، و هم عبارة عن هيئات وسيطة تتولى تجميع البيانات الوصفية المتعلقة بمختلف المصادر المخزنة في المستودعات الإلكترونية الموزعة عبر الشبكة العالمية، و تقديم خدماتها إلى مجتمع المستفيدين من خلال تقديم أدوات و واجهات بحث موحدة. و في هذا إضافة هامة مقارنة بطريقة عمل محركات البحث على شبكة الإنترنت العالمية التي تشتغل اعتمادا على نسخ الوثائق الأصلية التي تسترجعها آليات البحث (Robots) و تخزنها في قاعدة بيانات المحرك، الذي يقوم بدوره بفهرستها و إدراج محتوياتها بفهارسه البحثية[2].

2-4-3-2- مبادرة النفاذ الحر و المفتوح إلى المعلومات OAI[3]:

ارتبطت مبادرة الأرشيفات المفتوحة بحركة النفاذ الحر و المفتوح إلى المعلومات العلمية والتقنية، التي تعود هي كذلك إلى بداية التسعينات من القرن الماضي مع إنشاء مجلة Psycoloquy[4] سنة 1991 من طرف Stevan Harnard، و هي دورية إلكترونيـــة مجـــانية تتيح حرية النفاذ إلى محتواياتها. و مع إنشاء العديد من الدوريات العلمية وفق هذا النموذج مثل مجلة Surfaces[5] اللتي أنشأتها Jean Claude Guédon في السنة ذاتها (1991)، و عدد من العناوين الأخرى التي ظهرت في تلك الفترة مثل The Public-Access Computer Systems Review[6] و مجلة Electronic Journal of Communication[7]، كرد فعل من طرف مجتمع العلماء و الباحثين على الإرتفاع المستمر لأسعار الدوريات العلمية و الشروط المجحفة التي يفرضها الناشرون التجاريون من خلال الإستحواذ على حقوق التأليف، و هو ما أدى إلى حرمان فئة كبيرة من الباحثين من الإستفادة من نتائج البحوث العلمية بسبب الحواجز الموضوعة من طرف الناشرين ذوي

---

[1] NOWORSKI François. Le protocole OAI et ses usages en bibliothèques. Paris : Ministère de la Culture, 2004. [02 Juin 2006]. [en ligne]: http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/OAI-MPH.htm

[2] مختار بن هندة. المرجع نفسه.

[3] Open Access Initiative.

[4] http://psycprints.ecs.soton.ac.uk.

[5] http://www.pum.umontreal.ca/revues/surfaces.

[6] http://info.lib.uh.edu/pr/pacsrev.html.

[7] http://www.cios.org/www/ejcmain.htm.

الحقوق، و قد نتج عن ذلك استقالة عدد كبير من أعضاء لجان التحكيم و القراءة التابعة للكثير من الدوريات العلمية التي ينشرها كبار الناشرين قصد إنشاء دوريات علمية بديلة و منافسة مثلما رأينا مع برنامج SPARC. و أمام هذا الوضع، ظهرت الحاجة من جديد إلى توحيد الجهود و وضع إستراتيجية عمل موحدة لتحقيق أكبر منفعة من هذه الحركية العلمية الجديدة، و تدعيم كل المحاولات التي تهدف إلى تيسير سبل النفاذ الحر إلى المعلومات بالوسائل المالية و المادية اللازمة.

2-4-3-2-1- إعلان بودابست لمبادرة النفاذ المفتوح للمعلومات BOAI[1]:

بدأ التأسيس الفعلي لهذه الحركة سنة 2001 خلال إجتماع جمع أبرز الأعضاء الفاعلين في هذه الحركة بمدينة بودابست (Budapest)، لتبادل الآراء و الخبرات واقتراح نموذج بديل للاتصال العلمي. و من ثم، صدر إعلان بودابست لمبادرة النفاذ الحر (BOAI) يوم 14 فيفري 2002 عبر مختلف وسائل الإعلام العلمية و العامة و عبر شبكة الإنترنت، لتحفيز الباحثين و الهيئات العلمية للإنضمام إلى هذه المبادرة، و هو يضم إعلانا مبدئيا لتبني إستراتيجية النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية، كما يشير إلى ضرورة التصميم الهيكلي للدوريات المتاحة حسب هذا المبدأ وفق هيكلة OAI-MPH لتمكين دمج كل هذه المصادر في أداة بحث مشتركة[2].

2-4-3-2-2- إستراتيجية المبادرة للإتاحة المفتوحة للمعلومات:

تتضمن هذه المبادرة إلتزام مختلف الجهات الفاعلة في ميدان البحث العلمي، سواء كانوا أشخاصا باحثين أو هيئات علمية، على تشجيع إنشاء و تطوير الأرشيفات المفتوحة و الدوريات الإلكترونية المتاحة مجانا وفق نموذج النفاذ الحر بمحيطهم العلمي و المؤسساتي. كما تتضمن إقتراح تقديم المساعدة للدوريات التي ترغب في العمل وفق هذا المبدأ، حيث وضعت تحت تصرف الجميع دليلين، يتعلق الأول بكيفية إنشاء و تسيير دورية إلكترونية مجانية، و الثاني بكيفية تحويل دورية علمية من النسخة الورقية إلى

[1] Budapest Open Access Initiative.
[2] BOSC Helène. La Budapest Open Access Initiative (BOAI) pour un libre accès aux résultats de la recherche. ***Terminal.*** N°89, Printemps/Eté 2003. [02 Juin 2006]. [en ligne]: http://www.terminal.sgdg.org.

النسخة الإلكترونية أو إصدارها في الشكلين في الوقت نفسه[1]. كما تقترح هذه المبادرة طريقتين أساسيتن ضمن استراتيجيتها لتطوير المضامين العلمية الموجهة إلى النفاذ الحر، و هما طريقة الإيداع الذاتي (Auto-archivage) من خلال إيداع المؤلفين لنصوص مقالاتهم العلمية في مستودعات مؤسساتية مخصصة لهذا الغرض. أما الطريقة الثانية فتتمثل في تعميم إنشاء دوريات علمية إلكترونية مجانية[2]. و هو الأمر الذي أدى إلى ظهور نماذج مالية و اقتصادية جديدة لتمويل و ضمان بقاء و ديمومة هذا النوع الجدد من الدوريات العلمية، حيث أصبحت تصنف وفق أنماط التمويل الجديدة إلى الفئات التالية:

- **الدوريات البيضاء**: و هي الدوريات العلمية التي لا يبيح ناشروها الإيداع الذاتي لمقالاتها في المستودعات المؤسساتية من طرف مؤلفي هذه المقالات.
- **الدوريات الصفراء**: و هي التي تبيح الإيداع الذاتي لنسخ ما قبل النشر في مستودعات المؤسسات العلمية قبل الإطلاع عليها من طرف لجان التحكيم و القراءة.
- **الدوريات الزرقاء**: و هي التي تبيح الإيداع الذاتي لنسخ ما بعد النشر في شكلها النهائي بعد نشرها بصفة رسمية في المستودعات المؤسساتية للأرشيف المفتوح.
- **الدوريات الخضراء**: و هي التي تبيح الإيداع الذاتي لنسخ ما قبل و ما بعد النشر بشكل حر من طرف المؤلفين[3].

2-4-3-3- جوانب دعم المجتمع العلمي لمبادرتي الأرشيفات المفتوحة و النفاذ الحر للمعلومات:

هذا، و قد تدعمت كلتا المباردتين سابقتي الذكر بدعم تقني كبير كان من بين الأسباب الرئيسية في نجاحهما، تتمثل أساسا من خلال توفير البرامج المعلوماتية الداعمة لإنشاء

[1] http://www.soros.org/openaccess/oajguides/.
[2] MAHE Annaig. La communication scientifique en ®évolution : l'intégration des revues électroniques dans les pratiques informationnelles de chercheurs en sciences de la nature comme révélateur des mutations du model traditionnel de la communication scientifique : Th. De Doctorat. Bibliothéconomie : Univ. Claude Bernard – Lyon I : 2002. P.24.
[3] MAHE Annaig. Libre accès à l'information scientifique : Contexte et enjeux. Op.Cit.

المستودعات الأرشيفية الإلكترونية و الدوريات الإلكترونية المتاحة مجانا، بالإضافة إلى إنشاء أدلة و بوابات للبحث عن المصادر المتاحة بشكل مفتوح.

2-4-3-3-1- البرمجيات و التطبيقات المعلوماتية:

تجلى ذلك من خلال تصميم و تطوير مختلف البرمجيات و التطبيقات المعلوماتية التي تدعم إنشاء مختلف البرامج و المشاريع المتعلقة بالأرشيف المفتوح و النفاذ الحر للأدب العلمي، و التي تنتمي في أغلبها إلى أسرة البرمجيات مفتوحة المصدر مما سهل تعميمها واستعمالها من طرف كافة النشطين في هتين المبادرتين. حيث بدأت هذه الحركية مع تصميم برمجية E-Print[1] سنة 2000 بجامعة Southtampton البريطانية، و هو برنامج يسهل عملية الإيداع الذاتي للمقالات في المستودعات الإلكترونية موضوع تحت تصرف الجميع، كما ظهرت عدة برمجيات أخرى لمختلف العمليات و التطبيقات، نذكر من بينها برمجية Opcit[2] التي أنشأت بالجامعة نفسها، و هي خاصة بدراسة "عامل التأثير" (Facteur d’impact) من خلال تحليل الإستشهادات المرجعية بالوثائق المودعة بمستودعات الأرشيف المفتوح، و برمجية Cite-base[3] التي تؤدي نفس الغرض[4].

2-4-3-3-2- أدوات البحث عن المصادر المتاحة بشكل مفتوح:

كما تدعمت هاتين المبادرتين بإنشاء أدلة و أدوات بحث موحدة تجمع عددا كبيرا من المصادر المعلوماتية المتاحة في مستودعات الأرشيف المفتوح و عبر الدوريات المتاحة مجانا، و من أبرز هذه البوابات نذكر المحرك OAIster[5] الذي أنشأ بجامعة Michigan الأمريكية، و هو يضم حسب بعض التقديرات أكثر من ست (06) ملايين مقال علمي بنصوصها الكاملة، و عقد إتفاقا مع دليل البحث على الإنترنت Yahoo سنة 2005، مما سيمكنه من تقديم خدمات إضافية زيادة عن المادة العلمية الكبيرة التي يتيحها[6]. بالإضافة إلى جملة من الأدوات الأخرى نذكر من بينها:

[1] http://www.e-prints.org.
[2] http://opcit.eprints.org.
[3] http://citebase.eprints.org/cgi-bin/search.
[4] BOSC Helène. Op.Cit.
[5] http://oaister.umdl.umich.edu/cgi/b/bib/bib-idx?c=oaister,page=simple.
[6] GUHA Kumar. Dossier Open Access : l’engagement des scientifiques. Op.Cit..

- دليل DOAJ[1] الذي يقوم بحصر الدوريات المحكمة المتاحة مجانا، و يضم أكثر من 1600 عنوان دورية و أكثر من 70 ألف مقال، و هو يمكن من تحميل مجمل التسجيلات البيبليوغرافية التي يوفرها قصد إعادة استعمالها بواسطة أدوات و برمجيات تسيير أخرى[2].

- دليل Electronic Journal Library[3] الذي أنشأ نتيجة عمل مشترك بين ما لا يقل عن 312 مكتبة، يضم أكثر من 22 ألف عنوان من بينها 9 آلاف متاحة بشكل حر. يوفر إمكانية البحث الموضوعي أو عن طريق العنوان، بالإضافة إلى إمكانية تقليص البحث على عناوين سلسلة معينة أو على العناوين التي لا توفر نصوصها الكاملة.

- بوابة المعلومات HighWire Press[4] التي تحيل إلى أكثر من 30 دورية متاحة بشكل بشكل حر، و ما يفوق 900 ألف مقال علمي.

- بوابة المعلومات BioMed Central (BMC)[5] التي أنشأت من طرف Current Science Group سنة 2000، تحيل إلى أكثر من 100 عنوان دورية في تخصصات الطب و البيولوجيا[6].

هذا، و قد لقيت هذه المبادرات صدى كبيرا من طرف المجتمع العلمي العالمي، حيث ما فتأ عدد الباحثين و عدد المؤسسات العلمية الداعمة لها من مختلف مناطق العالم يتزايد باستمرار، و قد أدى ذلك إلى إعتراف كبار الناشرين العلميين التجاريين بمبدئ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية في مختلف تعاملاتهم المتعلقة بالنشر العلمي، و ليس أدل على ذلك ما قام به Elsevier و هو أكبر ناشر علمي في العالم، حيث قرر في ماي من سنة 2004 السماح بالإيداع الذاتي للمقالات المنشورة من طرفه لمؤلفي تللك المقالات في المستودعات الإلكترونية التابعة لمؤسساتهم العلمية و البحثية أو في صفحات معلومات خاصة بهم، مع بعض الشروط تتمثل أساسا في عدم وضع النسخة الأصلية للمقال بنفس

[1] Directory of Open Access Journals. http://wwwdoaj.org.
[2] MAHE Annaig. Op.Cit.
[3] http://rblx1.uni-regensburg.de/ezeit/fl.phtml?bibid=AAAAA7&colors=1&lang=en
[4] http://highwire.stanford.edu.
[5] http://www.biomedcentral.com.
[6] Idem.

الشكل الذي صدرت به من قبل الناشر، و كذا ضرورة إدراج رابط نصي بالأرشيف المفتوح يحيل إلى الصفحة الرئيسية للدورية التي نشر بها المقال على شبكة الإنترنت[1].
و بالإضافة إلى أزمة الاتصال العلمي، تواجه المكتبات الجامعية جملة من التحديات في ظل البيئة الإلكترونية الجديدة، نوردها فيما يلي.

2-5- المكتبات الجامعية و تحديات البيئة الإلكترونية:

لا شك في أن التحولات العميقة الناجمة عن التطورات السريعة و المتلاحقة للتكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال، و التطور السريع للشبكات الإلكترونية، ناهيك عن الاستعمال المكثف لمصادر المعلومات الإلكترونية، أصبحت تشكل تحديات جديدة تفرض نفسها على المكتبات الجامعية التي باتت مجبرة على إعادة النظر في الطرق المتبعة في تسييرها و في تنمية مجموعاتها و في استراتيجياتها التطويرية المستقبلية بشكل عام. بل ويمكن القول بأن هذه التغيرات أدت إلى إعادة النظر في القيم المؤسسة للمكتبات الجامعية في البيئة التقليدية و إدماج أسس و مبادئ جديدة تمكنها من فرض وجودها في ظل البيئة الإلكترونية الجديدة. و سنستعرض فيما يلي أهم التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في العالم و المعاصر و كيفية تعاملها معها.

2-5-1- المكتبات الجامعية و تحديات التعليم الجامعي و البحث العلمي:

بما أن المكتبة الجامعية تستمد وجودها و أهدافها من الجامعة ذاتها، فإن أهدافها لا تختلف عن أهداف الجامعة، و رسالتها هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تتركز في التعليم و البحث و خدمة المجتمع. و من ثم، فإن التحديات التي تواجهها المكتبة الجامعية هي ذاتها التي يواجهها التعليم الجامعي بكل أبعاده، إذ لم تعد الجامعات اليوم أبراجا عاجية يمارس فيها العلماء و المفكرون هواية الحوار الفلسفي و الرياضة العقلية، و إنما التحمت في عصرنا الحاضر بمشاكل الحياة و المجتمع و الناس لتواجه مطالب و تحديات العصر، و تعمل على حلها بأساليب علمية متطورة. "فإذا كان التعليم العالي في إحدى مراحله الأولى متاحا للطبقات العليا من المجتمع في نظام اجتماعي مقفل يسميه عالم الاجتماع الفرنسي بوردو P. Bourdieu توريث الصفوة أو نسخ الصفوة (La

[1] GUHA Kumar. Dossier Open Access : Chronologie. Op.Cit.

(reproduction des élites)، فقد أصبح التعليم العالي و مع تحدي الديمقراطية متاحا لعامة الشعب. و كان لهذا الوضع الجديد عواقبه المتصلة بتسيير الجامعات كالتمويل و أعداد الطلبة و أعضاء هيئة التدريس و طرق التدريس و غيرها[1]". و كنتيجة لذلك أصبحت الجامعات اليوم مطالبة بمواجهة التحديات التالية:

- إتاحة التعليم العالي لكل من لديه القدرة على ذلك: هدف ديمقراطي.
- تكامل أفضل في البيئة الجغرافية و الاقتصادية و الاجتماعية: هدف نفعي تنموي.
- استخدام أفضل للمصادر المتاحة: هدف عملي براغماتي[2].
- الانفتاح على العالم الخارجي و وضع آليات و معايير تعليمية موحدة، و منح شهادات معترف بها دوليا[3].

كما تضطلع المكتبات الجامعية بدور مهم وفعال في خدمة البحث العلمي، فهى بمثابة نقطة الانطلاق، كما إنها تعتبر أحد الأركان التي تدعم المؤسسة التعليمية - الجامعة - للقيام بوظائفها وتنفيذ أهدافها لا سيما فيما يتعلق بالبحث العلمي. و ثمة علاقة تكافلية بين المكتبات الجامعية والجامعات، فالمكتبة الجامعية يجب أن تخضع لسياسة الجامعة وأن تتابع فلسفة التعليم الجامعي وأن تستجيب للتطورات في التعليم العالي. وقد تأكد مفهوم أن المكتبة هي الشريان الحيوي لمساندة المناهج الدراسية و البرامج البحثية، وذلك في الحلقة الإقليمية لتطوير المكتبات الجامعية في أمريكا اللاتينية والتي نظمتها اليونسكو تعاونا مع حكومة الأرجنتين حول دور المكتبة في حياة الجامعة، وخلصت الحلقة إلى ما يلي:

- أن مستوى رقى أو تقدم الدولة يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي فيها.
- أن مستوى التعليم العالي يعتمد بدرجة كبيرة على ما تضطلع به الجامعات.
- أن نجاح الجامعات مرتبط بصلاحية وكفاءة مكتباتها الجامعية[4].

---

[1] بدر أحمد، عبد الهادي محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها و إدارتها و خدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 2001. ص.15.

[2] المرجع نفسه. ص.16.

[3] CARTER Alison. Ce qui attend l'université et le monde de la recherche en 2005. [30 Janvier 2005]. [En ligne] : http://www.boivigny.com

[4] و ليد غالي نصر. برامج التعليم البيبليوجرافي في المكتبات الأكاديمية وورها في دعم البحث العلمي. Cybrarians journal. ع.3، ديسمبر 2004. [13 نوفمبر 2005]. [على الخط]:

2-5-2- المكتبات الجامعية و تحديات الإنترنت و الوثائق الإلكترونية:

تتميز شبكة الإنترنت بكونها هيكلا مركبا مبنيا و قائما على مكونات تكنولوجية معيارية (دوران المعلومات يتم من خلال بروتوكول موحد و هو TCP/IP[1])، و مكونات اجتماعية تعتبر قوة دافعة و محفزة لتبادل المعلومات[2]. و هما عاملان يتعايشان و يحدثان تأثيرا متبادلا على بعضهما، و تقع الوثائق الإلكترونية في المفترق بحيث:

- أنها تستفيد من حد كبير من التقييس، الشيء الذي يمكن إتاحة متعددة لها و ضمانا لحفظها و تخزينها.

- يمكن استعمالها (قراءة، نقد، تهميش) سواء على الخط أو خارجه. و تعد هذه الحركة الجادة للتقييس أمرا جديدا في مجال الوثائق الإلكترونية، فهي تختلف عن التجارب السابقة التي عرفتها الوسائل التكنولوجية الأخرى كالتلفزة و الأقراص المضغوطة. و يرجع السبب الرئيسي لهذه الحركية لكون الاستغلال الأمثل للوثائق الإلكترونية على الخط يتطلب بالضرورة توحيد المقاييس و طرق العمل المتعلقة بذلك، بدءا بالمتطلبات القاعدية كرموز الكتابة و الألوان و الصوت و الصورة، و انتهاءا بعناصر التنظيم الأساسية كأشكال الاتصال المعتمدة للوثائق مثل HTML[3] و XML[4]، فضلا عن وسائل استرجاع المعلومات و المتمثلة في ما وراء البيانات أو ما يعرف بالــ Metadata[5].

و قد أدى تطور الشبكة العالمية إلى خلق حركة سريعة و فعالة للتقييس، استفادت من إسهامات عدد كبير من المختصين عبر العالم، مما سمح بخلق أدوات تقنية في غاية التطور، توضع تحت تصرف المستفيدين بسرعة فائقة، و تمكن على سبيل المثال من وضع مكتبات رقمية مشتركة عبر الشبكات الإلكترونية لا تخضع للرقابة و الصيانة التقنية لمنتج بعينه[6].

---

http://www.cybrarians.info/journal/no3/bi.htm.

[1] Transfer Control Protocol/Internet Protocol.

[2] خير دليل على ذلك، مجموعات النقاش و البريد الإلكتروني الذي خلق نوعا و هيكلا جديدا من العلاقات الاجتماعية كما رأينا سابقا.

[3] Hypertext Markup Language.

[4] eXtensible Markup Language.

[5] LE CROSNIER Hervé. L'influence de l'Internet sur l'économie des bibliothèques. ***Economie et bibliothèques***, sous la dir. de Jean-Michel Salaun.- Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1997.- p.92.

[6] Op.cit.

و على صعيد آخر، فقد ظهرت أشكال جديدة من الوثائق، تجمع بين الجانب الرقمي و الوسائط المتعددة، صحبها تغير جذري في طرق تصميم و تجميع و تخزين و استغلال النص عبر الشبكات، الأمر الذي أدى بدوره على إحداث تغيير عميق على مستوى الوحدة التوثيقية ذاتها. إذ تمكن تقنية الرقمنة[1] من الحصول على صورة مطابقة للوثيقة في شكلها الورقي سواء كانت كتابا أو مقالا في دورية، كما مكنت هذه التقنية من وضع الوثائق التراثية المطبوعة على الخط، بالإضافة إلى الوثائق الموجودة في شكل إلكتروني فقط[2].

و سنحاول فيما يلي أن نتطرق إلى الوثائق الإلكترونية الأكثر استعمالا من طرف المكتبات الجامعية لتدعيم التعليم و البحث العلمي، و المتمثلة أساسا في الدوريات العلمية و الوثائق البيداغوجية:

2-5-2-1- الدوريات العلمية الإلكترونية:

عرف إنتاج الدوريات العلمية تطورا كبيرا من حيث الكم، لعدة أسباب أهمها تضخم عدد الباحثين و التخصصات العلمية و المؤسسات العلمية المتنافسة فيما بينها. مما أدى إلى تضاعف إنتاج المقالات العلمية بالإضافة إلى إخضاع الإنتاج العلمي إلى المنطق التجاري و الاقتصادي كما رأينا سابقا. و وعيا منهم بحتمية التكيف مع المتطلبات و الطرق الجديدة للاتصال الإلكتروني المعتمدة من طرف المجتمع العلمي، تحول العديد من الناشرين على تطبيق التكنولوجيات الرقمية في إنتاج و معالجة و بث منتوجاتهم. و تعد الدوريات العلميـــة الإلكترونية بالإضافـــة إلى المجلات الصحفية و المهنية الأكثر شيوعا و تداولا في البيئة الإلكترونية الجديدة[3]. فعلى مستوى الإنتاج العلمي المتخصص، فقد تم اعتماد عدة تطبيقات تكنولوجية لإنتاج و معالجة و بث الدوريات العلمية، تتمثل في:

- رقمنة الدوريات العلمية الموجودة سابقا في شكل ورقي، و عادة ما تدعم هذه العملية بخدمات تكميلية كإمكانية البحث في النص الكامل للمقال العلمي، و إرسال قوائم محتويات الأعداد الجديدة عبر البريد الإلكتروني. و تتم عملية رقمنة الدوريات باستعمال آلات

---

[1] تعرف الرقمنة بأنها:
- تحويل الوثائق الورقية المطبوعة إلى قيم رقمية قابلة للمعالجة من طرف الحاسوب.
- تحويل الوثيقة الورقية إل ملف معلوماتي بغرض الحفظ و/أو البث (داخلي/خارجي).

[2] CHARTRON, Ghislaine. Nouveaux modèles pour la communication scientifique ?. Idem.

[3] OLLENDORFF Christine. Op.cit. p. 18.

التصوير الضوئي (scanner) مصحوبة ببرمجيات التعرف الضوئي على الرموز (OCR[1])، و هناك طريقة أخرى تتمثل في وضع الملفات المعلوماتية المستعملة في إنجاز و تحقيق الدورية بشكلها الورقي مباشرة على الخط، و هي التقنية الأكثر استعمالا حاليا.

- إنتاج دوريات في شكل إلكتروني فقط، حيث نشهد حاليا ظهورا لأعداد متزايدة من الدوريات العلمية الإلكترونية سواء التجارية التابعة للناشرين التجاريين، أو المتاحة مجانا وفق مبدأ النفاذ الحر للمعلومات و المبادرات التي تدعمه، و التي تحتفظ بمبدأ التحكيم العلمي. و من أبرز الأمثلة على ذلك، دورية Psycholoquy التي يطمح منشؤها Harnard للحفاظ على مبدأ التحكيم العلمي عن طريق اعتماده في البيئة الإلكترونية من خلال قوله: "تحتاج الدوريات العلمية المعتمدة على لجان القراءة أن تتحرر من الوعاء الورقي و ما يترتب عنه من كلفة باهظة في الإنتاج، دون المساس بصلاحيات المحكمين التي تبقى أياديهم الخفية ضمانا قويا لجودة الأعمال العلمية المنشورة[2]". و من التجارب الرائدة في هذا المجال، تجربة مجلة الطب البريطانية (BMJ[3]) التي فتحت فضاءات للنقاش العلمي حول المقالات المقترحة للنشر، و تستعمل نتائج هذه النقاشات من طرف لجنة القراءة للاتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بالنشر الرسمي لتلك المقالات[4].

هذا، و تقدم شبكة الإنترنت إمكانية بث مقالات علمية مكونة من وسائط الإعلام المتعددة كلقطات الفيديو و الصوت و الصورة، حيث نشهد حاليا انتشارا واضحا لشكل جديد من الدوريات العلمية الإلكترونية، تتميز بكون مقالاتها غير قابلة للطباعة بسبب ارتباط النصوص المكونة له بمكونات وسائط الإعلام المتعددة[5]. و قد أدى اعتماد الناشرين على نشر الدوريات العلمية بشكل إلكتروني إلى الاستجابة لأهم تطلعات المجتمع العلمي التي يمكن حصرها في النقاط الأساسية التالية:

---

[1] Optical Caracter Recognition.

[2] ترجمة لـ:

« The refereed journal literature needs to be freed from both paper and its associated production costs, but not from the process of peer review, whose « invisible hand » is what maintains is quality ». HARNARD Steven. The invisible hand of peer review. ***Nature***, n°.5, Novembre 1998. [13 Juillet 2005]. [En ligne]: http://helix.nature.com/webmatters/invisible.html.

[3] British Medical Journal.

[4] يمكن زيارة موقع الدورية على العنوان الإلكتروني التالي:

http://www.bmj.com/cgi/shtml/misc/peer/index.shrml.

[5] LE CROSNIER Hervé. Idem. p.93.

- تقليص مهلة البحث، حيث تعتبر النسخ الإلكترونية المتاحة على الخط أسرع إتاحة من النسخ الورقية.

- تقليص مهلة النشر، فالدوريات الجديدة المتاحة على الخط تهدف بالدرجة الأولى إلى البث السريع للمقالات ذات القيمة العلمية الكبيرة.

- إعادة بعث النقاش العلمي، من خلال مجموعات النقاش المرتبطة بالدوريات العلمية المتاحة على الخط.

- كما يمكن النشر الإلكتروني للدوريات من التحكم في الأدوات و المعطيات المتعلقة بالمقال العلمي، فاتحا بذلك المجال لإمكانية إعادة إنتاج و استغلال و بث نتائج البحوث العلمية المنشورة. فهو يضمن استمرارية و تواصل العمل العلمي من خلال الربط بين البيانات البيبليوغرافية و النصوص الكاملة للأعمال العلمية[1].

و من جهة أخرى، فقد أدى ظهور الدوريات العلمية الإلكترونية إلى الاعتقاد بفقدان المكتبات الجامعية لدورها التقليدي كوسيط بين المستفيدين و نتائج الأبحاث العلمية، مع أن نتائج بعض الدراسات التي أجريت في هذا المجال تؤكد بأن الطلبات الفردية للمستفيدين على المقالات المتاحة عبر الشبكة العالمية لا تتعدى 20% من مجموع الطلبات[2]. و هذا يؤكد بأن هناك حاجة دائمة لضرورة بقاء المكتبات كمقدم أساسي لهذه الخدمة، سواء تعلق الأمر بالدوريات المطبوعة أو الإلكترونية.

و عليه، فإن المرحلة الانتقالية التي نشهدها حاليا، تتميز بالتعايش بين نمطي الاتصال الورقي و الإلكتروني، مع التأكيد على مبدأ التحكيم العلمي و تحويله على البيئة الإلكترونية الجديدة، بالإضافة إلى ترسيخ الحاجة إلى المكتبات الجامعية كوسيط بين الناشرين و المستفيدين ضمن مسار إنتاج و بث الإنتاج العلمي المتخصص.

2-5-2-2- الوثائق الإلكترونية البيداغوجية:

---

[1] CHARTRON, Ghislaine. Idem.

[2] SALAUN Jean-Michel. Que cache l'augmentation des tarifs des revues scientifiques ?: Les transformations de la circulation des articles scientifiques. Paris : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 1998. [12 Juillet 2005]. [En ligne] : http://www.enssib.fr/eco-doc.

يعتبر التكوين من الجوانب التي تأثرت كثيرا من جراء الانتقال إلى مجتمع المعلومات، حيث تغيرت المعطيات المتعلقة به، و اتخذ أشكالا و أبعادا تختلف عما كانت عليه الأمور سابقا. فقد أصبح التكوين بفعل المجتمع المعلوماتي المعاصر ضروريا مدى الحياة، و يتطلب تنويعا كبيرا في هياكله و مؤسساته، و في الطرق و الأدوات التوثيقية الداعمة له[1]. و من بين الجوانب الأصيلة التي تتميز بها الوثائق الإلكترونية ذات الطابع التعليمي بالإضافة إلى اتسامها بميزة التفاعل، أنها تسمح بوضع مسارات متنوعة و متدرجة للتكوين، بحيث تقطع و تجزأ المعلومات إلى عقد مترابطة فيما بينها، بشكل يسمح بأخذ المسلك الذهني الذي يرغب المتعلم في إتباعه وفق قدراته و إمكانياته الخاصة. و يقوم المكون في هذا النمط التكويني الجديد برسم و بناء مسارات و سيناريوهات لتحقيق أهدافه التعليمية، مع وضع الطرق الملائمة لمراقبة و تقييم المعارف المكتسبة من طرف المتعلم. و قد مكنت التكنولوجيات الجديدة من تطوير التعليم الإلكتروني عن بعد باعتماد عدة وسائل تقنية كالتلفزة، و تقنيات الاتصال السلكي و اللاسلكي و الشبكات الإلكترونية، فهو يستجيب بذلك إلى تطلعات فئات معينة من المتعلمين كالطلبة العاملين، أو الذين يعانون من تباعد المسافات بين مقرات سكنهم و مؤسسات التكوين التي يرغبون التسجيل بها. كما تدعم التعليم المعتمد على الحاسوب بالقدرات التكنولوجية الجديدة في تصميم و تطوير أرضيات للتعليم عن بعد (Plateformes)، مع توفير إمكانيات للاتصال بين الأطراف المتدخلة في العملية التعليمية سواء بشكل مباشر و في الوقت الحقيقي (Synchrone) أو بطريقة غير مباشرة (Asynchrone)[2].

و كنتيجة لذلك، ظهرت أشكال جديدة من الوثائق البيداغوجية الإلكترونية، التي عادة ما تشكل و تقدم بطرق مختلفة حسب المسار الذي يسلكه المتعلم و طبيعة و مستوى تعمق المادة العلمية المقدمة، حيث يستفيد المتعلم بالإضافة إلى ذلك من إمكانيات الاتصال الفردي التي توفرها الشبكة العالمية كالبريد الإلكتروني و مجموعات النقاش المتخصصة،

---

[1] LE CROSNIER Hervé. Idem. p.94.

[2] EM Noam. Electronics and the dim future of the university. ASIS Annual Meeting, 19-24 October 1996. [12 janvier 2004]. [En ligne]:
http://www.asis.org/annual-96/noam.html.

فضلا عن أدوات الكتابة و التحرير المشتركة التي توضع تحت تصرف كل المتعلمين لتسهيل العمل العلمي الجماعي.

2-5-3- المكتبات الجامعية و تحدي المكتبة الإلكترونية:

أدى تحول المشهد الوثائقي و المعلوماتي و انتقاله إلى البيئة الإلكترونية التي أصبحت تمثل حيزا هاما من اهتمامات المكتبات الجامعية ، سعيا منها في مسايرة الأنماط الجديدة للاتصال العلمي، و التكيف مع السلوكات الجديدة للمستفيدين من جراء ذلك، و الاستجابة إلى تطلعاتهم الجديدة الناتجة عن هذا الواقع الجديد. أدى كل ذلك إلى طرح جملة من التساؤلات التي تعبر في جوهرها عن درجة تأثر المكتبة الجامعة بهذه التطورات المتسارعة، و التي تتمحور حول أوجه تأثر الوظائف المكتبية التقليدية بالأشكال الجديدة لتداول المعلومات و بالوثائق الإلكترونية، و كذا حول الدور الجديد للمكتبات الجامعية في ظل هذه التحولات، بالإضافة إلى إمكانية اعتبار المكتبة الجامعية كحلقة إضافية متصلة بالحلقات الأخرى التي تشكل سلسلة البحث عن المعلومات في المحيط الإلكتروني التشابكي. و قبل الخوض في التساؤلات الواردة أعلاه، سنحاول بداية التطرق إلى مفهوم المكتبة الإلكترونية، الذي أقل ما يقال عنه أنه لم يستقر بعد إلى تعريف معياري وقار، بسبب تعدد التعاريف و تنوع زوايا و وجهات النظر التي تنطلق منها. كما تجدر الإشارة إلى وجود عدة مرادفات تستعمل للتعبير عن مفهوم المكتبة الإلكترونية في الأدبيات العلمية المتخصصة، أبرزها عبارات المكتبة الافتراضية و المكتبة الرقمية بالإضافة إلى بعض المصطلحات المجاورة كعبارة المكتبة بدون جدران.

و قد أدى هذا الاستعمال المتعدد إلى خلق نوع من الغموض و اللبس في تعامل المتخصصين مع هذه المفاهيم، و هو ما يعبر عنه Corrado Pettanti عندما لاحظ أنه "لسوء الحظ، يعتبر موضوع المكتبة الافتراضية و المكتبة الرقمية موضوعا غامضا، و في تطور مستمر، يصعب علينا تحديد تعريف واضح و دقيق لها. إذ أن المكتبة الافتراضية قد عرفت من طرف الأشخاص الذين درسوها بطرق مختلفة توحي تقريبا

بالتناقض[1]". و هو الأمر الذي أدى إلى ظهور عدة محاولات لتحديد أوجه الاختلاف بين هذه المفاهيم المتقاربة، و وضع كل مصطلح في إطاره المناسب، و التي سنحاول التعرض إلى بعضها فيما يلي:

2-5-3-1- المكتبة الافتراضية:

لنقف أولا عند مصطلح "إفتراضي" (virtuel) الذي يستعمل للتعبير عن المكتبة الافتراضية، حيث يرى Jean-Claude Guédon بأنه يعبر عن جملة من القضايا التي تختلف عن تلك المرتبطة بتحويل الوثائق إلى الشكل الرقمي. إذ لا يجب الخلط بين ما هو إفتراضي (virtuel) و ما هو غير حقيق (irréel)، ذلك لأن الافتراضي يعبر عن كل ما هو محتمل الوقوع (potentiel). و من ثم، فهو الحقيقة المستقبلية التي ستتجسد و تصبح واقعـــا في المستقبل. و عليه، فإن المكتبة الافتراضية هي تلك المكتبة التي ينتظر تحقيقها و تجسيدها الفعلي مستقبلا[2].

و يعرف Oppenheim المكتبة الافتراضية بأنها "عبارة عن مكتبة تقليدية أين تم التغير في بعض الطرق لتقديم المعلومات إلى نظام إلكتروني من أجل تفادي تنقل المستعملين إلى المكتبـــة للحصول على المعلومـــات[3]". فمن جراء تعاملها مع الوثائق الإلكترونية، تجد المكتبات الجامعية اليوم نفسها ملزمة بضرورة تجسيد الوظائف المكتبية الأساسية مع أخذ الخصائص المادية لهذه الأوعية الجديدة بعين الاعتبار. و من هذا المنطلق، فإن عبارة المكتبة الافتراضية تشير إلى احتمال تحقيق أو خلق شكل جديد من العمل التوثيقي الذي

---

[1] ترجمة لـ:
« Malheureusement, dans notre cas (bibliothèques virtuelles, bibliothèques numériques), le sujet est encore trop fluide, trop en évolution pour permettre des définitions faciles : la bibliothèque virtuelle a été définie par ceux qui l'ont étudiée de façons tellement diverses qu'elles en apparaissent presque contradictoires ». CORRADO Pettenati. In : ADBS et DISTNB. La recherche d'information sur le réseau Internet : pour en savoir plus : Cours INRIA, 30 Septembre – 04 Octobre 1996. Cité par :
دحمان مجيد، قوالي نور الدين. المكتبة الافتراضية كوسيلة لتنظيم الوصول إلى مصادر المعلومات الاقتصادية في الجزائر. ƺ ŮĶ ŭƑƔ ƺ Ů ŭ. مج2، ع4، جانفي 2005. ص53.

[2] GUEDON Jean-Claude. La bibliothèque virtuelle : une antinomie ?. Conférence prononcée à la National Library of Medicine, 1998. [15 Mars 2005]. [En ligne] :
http://linux.univ-lyon2.fr/nlm-fr.html.

[3] ترجمة لـ:
« A more traditional library that has transformed some significant portions of its into electronic format, so that many or most of the customers do not information delivery channels need to visit the library the obtain information ». OPPENHEIM Charles. Librairies in the new millenium impact. ***Journal of the Career Development Group***, vol.3, n°.6, Juin 2000. [En ligne]:
http://www.careerdevelopmentgroup.org.uk/impact/coppenheim.htm. Cité par:
دحمان مجيد، قوالي نور الدين. المرجع السابق.

يحترم خصوصيات الأوعية الجديدة للمعلومات[1]. كما تشير هذه العبارة حسب تعريف Oppenheim إلى مفهوم المكتبة التي تجمع بين الجوانب و الطرق التقليدية و الجديدة لتقديم المعلومات و الذي يقترب كثيرا من مفهوم المكتبة الهجينة الذي سنتناوله لاحقا.

و قد جاء في دراسة ببيليوغرافية حول الموضوع أجريت سنة 1999 بالمعهد الوطني للعلوم التطبيقية (INSA[2]) بفرنسا، بأن مصطلح المكتبة الافتراضية يعبر عن إمكانية تصفح ملايين الصفحات على الخط بواسطة مختلف أدوات الإبحار و وسائل البحث المتخصصة[3]. فهي بذلك تمثل المكتبة الشاملة الموجودة في المخيلة الجماعية، و التي كثيرا ما يعبر عنها بمكتبة المستقبل.

2-5-3-2- المكتبة الرقمية:

أما المكتبة الرقمية، و هي ترجمة للعبارة الإنجليزية (Digital Library) المستعملة للتعبير عن مشروع المكتبة الرقمية لجامعة كاليفورنيا الذي سنعود غليه لاحقا، فقد استعمل في الدراسة سابقة الذكر للتعبير عن المخلفات التقنية و الإجتماعية الناجمة عن وضع الوثائق الإلكترونية على الخط، و تنظيمها الموضوعي من طرف المكتبة[4]. كما عرفها Le Crosnier بأنها المكتبـــة التي تتولى تنظيـــم الولوج إلى الوثـــائق الرقميـــة[5]. في حين يعرفها Charter بأنها في الأساس مكتبة بدون جدران، حيث يتم جمع و تخزين المعلومات فيها بشكل رقمي، في حين تتم قراءة المعلومات انطلاقا من شاشة الحاسوب[6].

2-5-3-3- المكتبة الإلكترونية:

بينما استعملت عبارة المكتبة الإلكترونية من جهتها من طرف البريطانيين في إطار مشروع eLib[7]. و تشير Rusbridge، و هي المكلفة بإدارة هذا المشروع عند تقديمها

---

[1] GUEDON Jean-Claude. Op.cit.
[2] Institut National des Science Appliquées.
[3] BALLAND Marie, DELAVANNE Alexandre, FORTINO David, LOORE Sylvie. Les bibliothèques virtuelles : synthèse bibliographique. Lyon : INSA, Février 1999. [26 Septembre 2004]. [En ligne] : http://www.enssib.fr/Enssib/resdoc/txtintegral/bibvirt/rapport/html.
[4] Idem.
[5] LE CROSNIER Hervé. Op.cit. p.95.
[6] CHARTER R. The order of books. Oxford: Oxford University Press, 1992. P.89. Cité par:
صوفي عبد اللطيف. المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية، 2004. ص.169.
[7] Electronic Library Program.

لحصيلته الأولية، إلى أوجه الاختلاف بين المشروع البريطاني و المشروع الأمريكي DLI[1]. فبينما يهدف المشروع الأمريكي DLI إلى وضع الآليات و التكنولوجيات لتسهيل الولوج إلى أكبر عدد من الوثائق الإلكترونية للمستفيدين، فإن المشروع البريطاني ينطلق من معرفة احتياجات مختلف الجهات المستفيدة منه من هيئات و مكتبيين و مستفيدين، لتحديد و انتقاء المصادر و تطوير الخدمات المعلوماتية المناسبة[2]. و عليه، فإن عبارة المكتبة الإلكترونية المستعملة في أوروبا على وجه التحديد، تحيل إلى ضرورة وضع و تصميم المكتبة الإلكترونية انطلاقا من دراسة الاحتياجات الفعلية للمستفيدين، فضلا عن تبنيها لمفهوم الخدمة من خلال تقديمها للتسهيلات التي تمكن من تلبية تلك الاحتياجات.

2-5-3-4- المكتبة الإلكترونية و علاقتها بالمفاهيم المجاورة:

لم يقف الأمر عند تحديد هذه المفاهيم كل على حدا، بحيث هناك من حاول دراسة العلاقة التي قد تبدو غامضة بين المكتبة الإلكترونية و غيرها من المفاهيم المجاورة، فهناك من يجمع بين المكتبة الرقمية و المكتبة الإلكترونية مثل Oppenheim و Smithson الذي يعتبرهما مفهومان مترادفان، و يعرفهما بأنهما عبارة عن نظام معلوماتي، يوفر مصادر معلومات في أشكال قابلة للمعالجة من طرف الحاسوب، فضلا عن استعماله للتقنيات الرقمية لأداء مختلف الوظـــائف مثل الاقتناء، التخزيـــن، البحـــث، الولوج والاستعمال[3]. والاستعمال[3]. في حين حاولت Nathalie Ferrand تحديد الفرق بين كل من المكتبة الإلكترونية والمكتبة الافتراضية، معتبرة الأولى بأنها حوسبة للفهارس و رقمنة للرصيد الوثائقي، في حين اعتبرت أنه لا وجود للمكتبة الافتراضية إلا على شاشات الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت[4]. كما اعتبر كل من Deschaletelets و Dufour بأن المكتبة المكتبة الإلكترونية جزء من المكتبة الافتراضية و تتمثل بصفة عامة في المجموعات

[1] US Digital Library Initiative.

[2] RUSBRIDGE Chris. Toward the hybrid library. ***D-Lib Magazine***, July/August 1998. [03 Février 2002]. [En ligne]:
http://mirrored.ukoln.ac.uk/lis-journals/dlib/dlib.html.

[3] OPPENHEIM Charles. What is the hybrid library?. ***Journal of Information Sciences***, vol.25, n°.2, 1999. P.97-112. Cité par : KRECZANIK Thomas. Etude des mutations induites, en bibliothèque, par la documentation électronique : Rapport de stage en Maitrise de Documentation et Information Scientifiques et Techniques : Bibliothèque de l'Ecole Normale Supérieure de Lyon : 2003. P.11.

[4] FERRAND Nathalie. Les bibliothèques virtuelles. ***Magazine littérature***, Décembre 1996. P.38.

الإلكترونية و الخدمات المتصلة بها[1]. بينما هناك من يعتبر بأن المكتبة الإلكترونية ما هي إلا نواة المكتبة الافتراضية، بحيث أنها محتويات معلوماتية تدمج كل عناصر تقديم المعلومات من نصوص و صوت و صور ثابتة و متحركة، التي تم تحويلها على أوعية إلكترونية في شكل رقمي، فمع إلغاء خصوصية الوعاء المادي، فإن المكتبة توفر للمستفيد إمكانيات جديدة لاستعمال المعلومات، و هي بذلك تشكل نواة المكتبة الافتراضية[2].

و على صعيد آخر، يعتبر Oppenheim كذلك بأن المكتبة الرقمية أو الإلكترونية تعبر عن مسار تطوري للمكتبة التقليدية وفق المراحل التالية:

مكتبة تقليدية ⇐ مكتبة افتراضية ⇐ مكتبة رقمية أو إلكترونية

*الشكل رقم 13: المسار التطوري للمكتبة حسب **Oppenheim**[3]*

معتبرا بأن المكتبة الافتراضية تتميز بإمكانية التجسيد، لكنها ليست غاية في حد ذاتها بقدر ما هي وسيلة لتحقيق المكتبة الرقمية أو الإلكترونية، و بذلك فهي تفقد طبيعتها الافتراضية[4]. بينما يذهب Thompson إلى تصور مراحل تطور المكتبة، بدءا بالنموذج التقليدي ووصولا إلى نموذج المكتبة الرقمية، و هو ما يوضحه الشكل التالي:

المكتبة التقليدية ⇐ المكتبة المحوسبة ⇐ المكتبة الإلكترونية ⇐ المكتبة الافتراضية ⇐ المكتبة الرقمية

*الشكل رقم 14: المسار التطوري للمكتبة حسب **Thompson**[5]*

و انطلاقا من التعاريف السابقة، يمكن أن نخلص إلى أن كل عبارة تشير إلى مفهوم خاص بها، بحيث يمكن اعتبار المكتبة الافتراضية كمجموعة غير متناهية من الوثائق التي لا تدخل ضمن المجموعات التي تمتلكها المكتبة، و المكتبة الرقمية كمجموعة محددة و معروفة من الوثائق التي تكتسبها المكتبة و تدخل ضمن المجموعات التي تمتلكها، بينما يمكن اعتبار المكتبة الإلكترونية كمجموعة من الخدمات التي تصاحب و تدعم و تكمل

---

[1] DESCATELETS G., DUFOUR C.. Etude sur la faisabilité pour la mise en place d'une bibliothèque virtuelle en Sciences de l'Information dans le cadre du projet SLISNET. Paris : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 1998. [12 Juillet 2005]. [En ligne] : http://www.enssib.fr/Slisnet

[2] GOURBIN Géraldine. Bibliothèques électroniques, bibliothèques virtuelles. ***Lettre du Bibliothécaire Québécois***, n°. 19, Aout – Septembre 1999. [20 Juin 2005]. [En ligne] : http ://www.cyber-documentaliste.com/edition/bv/bv.htm

[3] KRECZANIK Thomas. Idem. p.13.

[4] Idem.

[5] THOMPSON James. The end of libraries. London: Clive Bingly, 1982. P.32.

مجموعات الوثائق الإلكترونية، و التي تم على أساسها اعتماد عبارة "الخدمات الإلكترونية" عوض عبارات أخرى مجاورة مثل "الخدمات الرقمية" أو "الخدمات على الخط" في دراستنا هذه. و تجدر الإشارة في هذا الصدد، إلى بروز نموذج المكتبة الهجينة (Bibliothèque hybride) الذي يمثل حلقة الوصل بين نموذج المكتبة التقليدية و النماذج الحديثة المشار إليها أعلاه، لكونه يجمع بين الوثائق الورقية و الوثائق الإلكترونية و يدمجها في نظام شامل للخدمات يضم الخدمات الجوارية و الخدمات الإلكترونية.

2-5-4- **القيم المؤسسة للمكتبة الجامعية في ضوء المكتبة الإلكترونية:**

أدى تحول العمل الوثائقي إلى المحيط الإلكتروني التشابكي إلى إحداث تغييرات عميقة لوظائف و مهام المكتبة الجامعية، بل تعدى الأمر إلى إحداث تغييرات على مستوى القيم التي تبني عليها و جودها و كل نشاطاتها. و لننظر أولا إلى أهم الخصائص و القيم التي تميز المكتبات الجامعية من منظورها التقليدي عن بقية الهيئات و المرافق الأخرى، ليتسنى لنا بعد ذلك التعرف على أوجه التغيير بفعل إدخال الوثائق و الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية.

2-5-4-1- **خصائص المكتبة الجامعية التقليدية:**

تقوم المكتبة الجامعية على جملة من الخصائص التي تعد في الوقت نفسه الأسس التي تقوم عليها، و التي يمكن إيجازها في النقاط الأساسية التالية:

2-5-4-1-1- **المكتبة الجامعية مكان لجمهور محدد من المستفيدين:**

تعتبر المكتبة الجامعية مكانا مخصصا لجمهور محدد و معروف من المستفيدين، ممثلين أساسا في فئات الأساتذة و الباحثين و الطلبة التابعين للمؤسسة التعليمية التي تنتمي إليها المكتبة.

2-5-4-1-2- **المكتبة الجامعية مكان لحفظ و جمع الوثائق:**

تعتبر المكتبة الجامعية مكانا يضم مجموعة منتقاة من الوثائق المادية، تتمثل أساسا في المصادر و الكتب المرجعية و الدوريات، بالإضافة إلى الخرائط و المجسمات و المخطوطات و الصور و الملفات الصحفية، فضلا عن الوثائق السمعية البصرية و الأدلة البيداغوجية. مع الإشارة إلى أن مجمل هذه الوثائق يتم اختيارها و انتقاؤها وفق سياسة لتنمية المجموعات تتبناها المكتبة لتحقيق أهدافها العلمية و البيداغوجية.

2-5-4-1-3- المكتبة الجامعية مكان منظم للمعارف:

تحتوي المكتبة على رصيد وثائقي مهيكل و مرتب، و مدعم بأدوات بحث كالفهارس والبيبليوغرافيات، و وسائل أخرى لتسهيل الوصول إلى الوثائق مثل الرموز التي ترفق بكل وثيقة إثر معالجتها الموضوعية أو الوسائل الإشارية الأخرى. و من ثم، فإن المكتبة الجامعية عبارة عن مكان منظم للمعارف[1].

2-5-4-1-4- المكتبة الجامعية مكان لتقديم الخدمات:

بالإضافة إلى الرصيد الوثائقي الذي يشكل نواة المكتبة الجامعية، فإن هذه الأخيرة تقدم مجموعة من الخدمات التي تختلف من حيث درجات عمقها و شموليتها باختلاف وضعية و سياسة المكتبة و طبيعة المستفيدين منها. وتقدم هذه الخدمات من طرف موظفين مكلفين بذلك، و تضم مختلف الخدمات التي تساعد المستفيد على البحث على المعلومات والحصول عليها في أقصر وقت و بأقل جهد، مثل المساعدة على القيام بعمليات البحث واختيار الوثائق المناسبة و توفير فضاءات المطالعة الداخلية و الإعارة و غيرها من الخدمات الأخرى.

2-5-4-1-5- المكتبة الجامعية مكان للعمل الفردي و الجماعي:

---

[1] SUTTER Eric. Des bibliothèques traditionnelles aux bibliothèques virtuelles : l'évolution des bibliothèques dans l'enseignement secondaire et dans l'enseignement supérieur. ***Education et Francophonie***. N° spécial : Les bibliothèques à l'ère électronique dans le monde de l'éducation, vol. XXVI, n°.1, Automne – Hiver 1998. [15 Octobre 2004]. [En ligne] : http://acelf.ca/revue/XXVI-1/index.htm#art01.

فضلا عن التسهيلات المرتبطة بالبحث و الوصول إلى الوثائق، فإن المكتبة الجامعية توفر فضاءات للعمل الفردي و الجماعي في حدود الإمكانيات المتاحة، و هي بذلك تعتبر مكانا للعمل و البحث الفردي و الجماعي[1].

يتضح من خلال هذه الخصائص بأن الهدف الأساسي للمكتبة الجامعية بمفهومها التقليدي هو تسهيل الوصول إلى الوثائق و المعلومات اللازمة للنشاط العلمي و البحثي و البيداغوجي للمجتمع الجامعي بكل فئاته، في مجال جغرافي محدد و معلوم يتمثل في الحدود التي ترسمها جدران المكتبة. غير أن إدخال الوثائق الإلكترونية و ما صحبها من خدمات مرتبطة بها أدى على تغير هذه الخصائص و القيم بالشكل الذي تحدده النقاط التالية:

2-5-4-2- خصائص المكتبة الجامعية في ضوء الوثائق و الخدمات الإلكترونية:

بعدما تناولنا أسس و خصائص المكتبة الجامعية بمفهومها التقليدي، سنتناول فيما يلي أوجه التغيير الناتجة من جراء إدخال الوثائق الإلكترونية و ما يصاحبها من خدمات إلكترونية على هذه القيم، و التي يمكن حصرها في النقاط التالية:

2-5-4-2-1- المكتبة الجامعية مخصصة للجمهور العام:

تعتبر المكتبة الجامعية مكانا مخصصا للجمهور العام، فمع ظهور الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد عبر الإنترنت، مثل خدمة الولوج إلى فهارس المكتبة عبر موقعها على الشبكة العالمية، فإن أغلبية الخدمات المكتبية أصبحت متاحة إلى الجمهور العام الذي يتعدى الفئات المعتادة و المحددة سابقا، و التي تشكل المجتمع الجامعي بشكل عام. و هذا يعني بأن المستفيد من خدمات المكتبة الجامعية في البيئة الإلكترونية أصبح مجهولا ومتغير الملامح، كما أن عملية التعرف على احتياجاته و سلوكاته في البحث و في استعمال المعلومات أصبحت تتطلب توظيف طرق و تقنيات أكثر تعقيدا، و توفير إمكانيات أكبر لصعوبة ملاحظته بطريقة مباشرة كما هو الشأن في البيئة التقليدية[2].

2-5-4-2-2- المكتبة الجامعية مكان التقاء بين القارئ و الوثيقة الإلكترونية:

---

[1] Idem.

[2] OLLENDORFF Christine. Op.cit. p. 25.

تعتبر المكتبة الجامعية مكان التقاء بين القارئ و الوثيقة، ففي المحيط الإلكتروني الجديد، يتم قراءة الوثائق الإلكترونية بواسطة جهاز الحاسوب، الذي يتطلب بدوره إجراء إضافات و تحسينات مستمرة عليه، مثل تحسين طاقة التخزين و توفير النسخ و الإصدارات الجديدة للبرمجيات المستعملة لمعالجة و تجهيز و قراءة المعلومات. و عليه، فعلى المكتبة الجامعية على ضوء هذه المعطيات أن توفر هذه السبل و الإمكانيات الجديدة للمستفيد، مع العمل بشكل موازي على تكوينه على كيفية الاستعمال الأفضل لهذه الأدوات. غير أن اعتبار الحاسوب كنقطة التقاء جديدة بين القارئ و الوثيقة قد أدى إلى تغيير طبيعة العمل التوثيقي و المعلوماتي في حد ذاته، إذ أصبح بإمكان الباحث أو الطالب القيام بعدة عمليات مثل البحث عن المعلومات و تجهيزها و دراستها و نقدها و تحليلها في أرضية عمل واحدة، لأن التكنولوجيات الجديدة تمكن من إدماج المعلومات و مختلف العمليات والنشاطات المرتبطة في فضاء عمل موحد[1].

و هو ما يعتبره البعض بمثابة تجسيد فعلي لتحرر و استقلالية المستفيد، الذي أصبح بإمكانه الاستغناء عن خدمات المكتبة، على الرغم من أن نتائج بعض الدراسات تؤكد عكس ذلك، على غرار الدراسة التي أجريت في إطار المشروع الأوروبي LIBERATION، الذي يهدف إلى تحقيق مبدأ "المكتبة الرقمية كأرضية شخصية للمعارف[2]"، و التي تم من خلالها وضع مجموعة من الوثائق الإلكترونية بنصوصها الكاملة تحت تصرف المستفيدين بطريقتين مختلفتين: في محطات عمل متواجدة خارج جدران المكتبة و بدون مساعدة المكتبي، و في محطات عمل متواجدة داخل جدران المكتبة مع إمكانية الاستعانة بالمكتبي. و قد اتضح بأن أغلبية المستفيدين يفضلون استعمال الوثائق الإلكترونية بالاعتماد على محطات العمل التي توفرها المكتبة داخل جدرانها بسبب التسهيلات التي ترافق المستفيد في بحثه عن المعلومات[3]. و هو ما أكدته تجارب أخرى رائدة مثل تجربة Mann Library لجامعة كورنيل (Cornell) الأمريكية، التي

---

[1] RUSBRIDGE Chris. Op.cit.
[2] « Bibliothèque numérique comme plate-forme personnelle de connaissances ».
[3] STUBEN RAUCH Von Robert, VICKEY Barbara, RUPPERT Hans-Adolf. The digital library as a personal knowledge platform: LIBERATION. ***B.I.T Online***, n°.2, 1999. P.23-38.

وضعت نظاما يميز بين خمس مستويات للولوج إلى المجموعات و الوثائق الإلكترونية، بدءا بالمصادر المتاحة على محطات العمل المتواجدة داخل جدران المكتبة، و انتهاءا بالمصادر المتاحة عبر كل المحطات الأخرى المتواجدة داخل مبنى الجامعة، إذ اتضح بأن الوثائق الأكثر استعمالا هي تلك المتوفرة عبر محطات العمل المتواجدة بالمكتبة[1]، كما يتضح بأن سبب استعمال المصادر المتواجدة بالمكتبة بشكل أكبر من غيرها يرجع بالدرجة الأولى إلى تواجد المكتبي الذي يقدم الدعم و المساعدة اللازمين للاستعمال الأفضل لهذه المصادر.

2-5-4-2-3- المكتبة الجامعية بوابة للولوج إلى الوثائق الإلكترونية:

فمن بين الأهداف التقليدية للمكتبة الجامعية، سعيها الدائم للاستجابة إلى تطلعات المستفيدين من منطلق نظرتهم إليها على أنها الوسيلة الأساسية للحصول على مجمل الإنتاج العلمي العالمي، من خلال تنظيمها لشبكات لإعارة الوثائق و وضعها تحت تصرفهم. غير أن المكتبة الجامعية بمفهومها الحديث، فضلا عن كونها بوابة للولوج إلى الوثائق الإلكترونية، سواء تلك التي تمتلكها أو تلك المتوفـــرة عبر الشبكات الإلكترونيـــة، بفضل توفيرها لنقاط الإتاحة التي تمكن من ذلك، إلا أنها مطالبة بالقيام ببعض المهام الإضافية لتنظيم و تسهيل الوصول إلى هذه الوثائق، و المتمثل في:

- استنساخ بعض الوثائق و إتاحتها محليا ضمن مجالها و حدودها الجغرفية.
- تنظيم الولوج إلى الوثائق بشكل هرمي، من خلال تحديد "مجموعة مركزية" (Collection-coeur) توفرها محليا، و مجموعات أخرى تتيحها عبر شبكات المكتبات التي تتعامل معها، بالإضافة إلى الوثائق التي يتحصل عليها المستفيد مباشرة بفضل مساهمته المادية.

و يشكل هذا التقسيم النموذج المعتمد من طرف جامعة كاليفورنيا، بحيث يحدد Atkinson "منطقة مراقبة" (Zone contrôlée) من المصادر المتاحة على الشبكات، تضم المصادر التي يتم انتقاؤها و تحميلها و مراقبتها، و التي كثيرا ما يقتصر الولوج إليها على فئات

[1] Lancaster Wilfred. Evaluating digital library. Proceeding of the Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services. Northumberland, 7-11 September 1997. P.43.

محددة مسبقا من طرف المكتبة باعتماد نظم التعرف عن بعد عن المستفيد (Authentification)، و مجموعة حرة و مفتوحة (Zone ouverte) تضم المصادر الأخرى المتاحة لكل المستفيدين دون استثناء[1].

2-5-4-2-4- المكتبة الجامعية مكان لحفظ الوثائق الإلكترونية:

تعتبر المكتبة الجامعية مكانا لحفظ الوثائق الإلكترونية، و هو الإشكال الذي أصبح اليوم يطرح نفسه بحدة في سياق تواجد الوثائق الإلكترونية، لا سما تلك المتاحة على الخط ضمن مجموعات المكتبة الجامعية، التي أصبحت مطالبة بإيجاد الحلول المناسبة لعدة مشاكل تتعلق بحفظ هذا النوع من الوثائق نذكر من بينها:

- إشكالية صيانة الوثائق، بسبب تغير النظرة التقليدية المرتبطة بصيانة الوثائق المطبوعة، إذ أن صيانة الوثائق الإلكترونية تتطلب إعادة تحميلها و تجهيزها بشكل مستمر و منتظم حتى تبقى قابلة للقراءة و الاستعمال، بهدف مسايرة المعايير و التكنولوجيات الجديدة التي تمكن من ذلك[2].

- إشكالية تنظيم و حفظ المعلومات، فثمة إشكالية تطرحها الوثائق الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت تتمثل في عدم استقرارها، حيث اتضح أن نسبة كبيرة منها تختفي بسرعة من الشبكة دون أن تفقد مصداقيتها العلمية. ففي دراسة قامت بها شبكة OCLC[3] سنة 1999، اتضح بأن 44% من المعلومات المتواجدة على شبكة الإنترنت تختفي سنويا و هي لم تفقد بعد أهميتها و مصداقيتها بالنسبة للمستفيد. و في دراسة أخرى أشرف عليها Brewster Kahl صاحب مشروع Archiving the Net، اتضح بأن معدل عمر وثائق الوب لا يتجاوز 75 يوما[4]. و من بين الحلول المقترحة للحد من هذه المشكلة، أن تلعب

[1] Idem. p.32.
[2] OLLENDORFF Christine. Op.cit. p. 23.
[3] Online Computer Library Center.
[4] CHABIN Marie-Anne. Exigences numériques et besoins documentaires. ***Revue SOLARIS.*** N°.6, Décembre 1999/Janvier 2000. [13 Janvier 2005]. [En ligne] : http://biblio-fr.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d06/6chabin.html.

المكتبة الجامعية دورها المعهود في حفظ الوثائق من خلال خلق مواقع تستغل لحفظ أهم الوثائق المتاحة على الخط[1].

- إشكالية حفظ الدوريات الإلكترونية، و هي إشكالية أخرى تطرحها الدوريات الإلكترونية بسبب تغير طبيعة العلاقة بين الناشرين و المكتبات الجامعية، و تغير طرق اقتناء الدوريات بشكلها الإلكتروني الجديد. حيث لا يقوم الناشرون اليوم ببيع الدوريات الإلكترونية بالشكل المعمول به بالنسبة للدوريات الورقية في إطار عمليات الاشتراك التي تقوم بها المكتبة، و إنما يمنحون ترخيصا للولوج و لاستعمال الدوريات الإلكترونية التي تتيحها، وفقا لشروط التعامل الجديدة مع المصادر المتاحة على الخط، و التي تدخل في نطاق تدابير الترخيص، أو اكتساب حق التعامل دون الحق في السيطرة على ماديات هذه المصادر أو اختزانها كجزء من باقي رصيد المكتبة[2]. و من ثم، فإن إشكالية تخزين و حفظ هذه الدوريات الإلكترونية تطرح نفسها اليوم، و قد يعني هذا بأن الناشر التجاري قد يحل محل المكتبة في حفظ و أرشفة الدوريات الإلكترونية، و هو ما عبر عنه Salaun نقلا عن أحد القائمين على قاعدة معلومات Los Alamos التي تبنت مبدأ الولوج الحر إلى المعلومات في قوله: "هناك مفارقة تتمثل في اعتماد الناشرين على نظم تخزين إلكترونية، فهم يلغون بذلك إحدى أهم المهام و النشاطات التي يضطلع بها أهم زبون لهم، و المتمثلة في حفظ الوثائق التاريخية. و بالتالي، فإن وجود نظم للحفظ على الخط، تجعل من التنقل إلى المكتبة للإطلاع على الأعداد القديمة للدوريات أمرا غير ضروري، كما أن المكتبة قد تفقد أهم مبرر للاشتراك في الدوريات العلمية بسبب ذلك[3]". كما يضيف قائلا بأن: "نظم التخزين المتاحة على الخط التي تمنح عدة إمكانيات للبحث و الوصول إلى المعلومات

[1] OLLENDORFF Christine. Op.cit.

[2] حشمت قاسم. ما بين قبض الريح و حصاد الهشيم؛ حول تعامل المكتبات مع المصادر الإلكترونية للمعلومات على الخط المباشر. ***Cybrarians journal***. ع.3، ديسمبر 2004. [13 نوفمبر 2005]. [على الخط]:
http://www.cybrarians.info/journal/no3/open.htm

[3] ترجمة لـ:
« Le dilemme est le suivant : si les éditeurs proposent un système d’archives électroniques, ils supprimeront une des plus importantes activités de leurs principaux clients, la conservation de documents historiques. Des archives en ligne rendent inutile le déplacement à la bibliothèque pour consulter les anciens numéros de revues ; par conséquent, la bibliothèque perd son incitation à s’abonner à la revue ». THIMOTHY Thomas. Archives in a new paradigm of scientific publishing, Physical Review Online Archives. ***D-Lib Magazine***, May 1998. Cité par: SALAUN Jean-Michel. L’édition entre biens et services. ***Interdisciplines***, N°.10, 2004. [03 Aout 2005]. [En ligne] :

باستعمال عدة منافذ و نقاط للولوج كالعنوان و المؤلف و النص الكامل، قد تؤدي إلى تحويل المكان الطبيعي للبحث عن المعلومات من فهرس المكتبة إلى مكتب المستفيد، و هو الأمر الذي من شأنه أن يحول مسؤولية تقديم هذه الخدمة من المكتبي إلى الناشر. و بالتالي، فإنه يمكن الجزم بأن نظم الحفظ الإلكترونية المقترحة من طرف الناشرين ما هي إلا تهديد لأهم زبون لهم و هو المكتبة، و هو ما قد يحد من وتيرة المبادرات و العمل الإبداعي التكنولوجي اللاحق[1]"، مما يؤكد بأن اهتمام المكتبات الجامعية بتصميم و تطوير خدمات إلكترونية بشكل يعزز و يدعم وجودها في الفضاء الافتراضي الذي يهيمن عليه الناشرون اليوم أصبح أمرا حتميا حتى لا تبقى فائضة عن الحاجة.

2-5-4-2-5- المكتبة الجامعية مكان لتنظيم المعارف:

تعتبر المكتبة الجامعية مكانا لتنظيم المعارف، فمن خلال فهرسة و تصنيف الوثائق المطبوعة، تقدم المكتبة رؤية واضحة و منسجمة عن المعرفة. كما تقدم عدة منافذ للوصول إلى الوثائق سواء عن طريق الكشافات و الفهارس الموضوعية و أدوات البحث المختلفة، أو عن طريق تصفح الوثائق مباشرة على الرفوف المفتوحة.

غير أن الوضع يختلف إذا ما تعلق الأمر بمعالجة الوثائق الإلكترونية، التي تعتبر أكثر مرونة، إذ يمكن وضع الوثيقة الواحدة التي تعالج أكثر من موضوع في عدة مراتب في نظام تصنيف معين بحسب عدد الموضوعات التي تعالجها، و هو أمر يصعب القيام به إذا ما تعلق الأمر بمعالجة و تصنيف الوثائق المطبوعة بسبب طابعها المادي الملموس. فضلا على أن الوثائق الإلكترونية تعد أكثر حركية و قد تكون غير قابلة للطباعة بسبب الروابط النصية التي تشكلها، و كذا من خلال احتواءها على أشكال و وسائط متعددة من المعلومات كالصوت و الصورة المتحركة[2]. و يشير Le Crosnier في هذا الصدد، بأن المكتبات الإلكترونية "هي مكان التقاء بين أدوات البحث الآلية كمحركات البحث و المكانز

---

http://www.interdisciplines.org/defispublicationweb/papers/10.

[1] ترجمة لـ:

« De plus, une archive consultable par titre, auteur, plein texte, etc., déplace la tache de la localisation de l'information du catalogue de la bibliothèque au bureau du lecteur. Il donne aussi la responsabilité de la construction de ce service à l'éditeur et non au bibliothécaire. Dans quelque point de vue que l'on se place, des archives électroniques, proposées par l'éditeur, sont une menace pour le principal client de l'éditeur – pas une situation qui encourage de rapides innovations technologiques ». Op.cit.

[2] OLLENDORFF Christine. Op.cit. p. 24.

و الشبكات الدلالية، و شبكات الوثائق و الأدوات اللسانية و ما إلى ذلك من وسائل أخرى، والفكر الإنساني المرتبط بتنظيم المعارف و الذي يمكن تجسيده في نظم التصنيف الموضوعية، ناهيك عن القدرة على ترقية و تثمين الوثائق، و وضعها وفق ترتيب هرمي يحترم طبيعة الجمهور الذي توجه له سواء كان عاما أو متخصصا. و كذا القدرة على مسايرة التطور العلمي من خلال إعادة النظر في طرق الترتيب و التصنيف المعمول بهما وفق التطور المعرفي الحاصل[1]". و هذا الأمر يعني ضرورة وضع الوثائق الإلكترونية بصفة مستمرة و متواصلة في سياقها المناسب حسب تطور المعرفة.

2-5-4-2-6- المكتبة الجامعية مكان لتقديم الخدمات الإلكترونية:

فمع الأدوات الإلكترونية الجديدة، أصبح لزاما على المكتبات الجامعية أن تقوم بمهامها الأساسية المعهودة باستعمال أشكال و طرق أخرى، تأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات المادية للوثائق الإلكترونية. و في هذا الخضم، فإن مفهوم الخدمة المكتبية عن بعد، أو ما اصطلح عليه بالخدمات المكتبية الإلكترونية هو في طور الاكتشاف بالنسبة للمكتبات الجامعية، إذ يجب على القائمين عليها وضع صياغة جديدة لمفاهيم الاستقبال و التوجيه والمساعدة على البحث في إطار المكتبات و الخدمات الإلكترونية، تتلاءم مع طبيعة التطورات الحاصلة. فقد ظهرت عدة ممارسات جديدة تستجيب إلى متطلبات هذا الوضع الجديد، كخدمات الرد على استفسارات المستفيدين في الوقت الحقيقي عبر الإنترنت، و هو شكل من أشكال الخدمة المرجعية الافتراضية، و كذا تنظيم المعارض الافتراضية، وإتاحة الفهارس الإلكترونية و إنجاز قوائم مختارة من المواقع ذات الصلة بمواضيع و وضعها تحت تصرف المستفيدين عبر موقع المكتبة على الإنترنت.

هذا، و تشير Rusbridge بأنه قد تم تجاهل البعد المتعلق بالخدمة و ما تتطلبه من تفاعلات إنسانية عند الحديث عن المكتبة الإلكترونية بشكل كبير من خلال قولها: "إن

---

[1] ترجمة لـ:

« Les bibliothèques électroniques sont le lieu d'articulation entre les outils automatiques (moteurs de recherche, thesaurus, réseaux sémantiques, réseaux de documents, réseaux linguistiques…) et la réflexion humaine sur l'organisation des connaissances : la classification, mais aussi la capacité à promouvoir les documents, à établir des hiérarchisations (documents destinés au grand public, documents plus ou moins spécialisés), à suivre le développement de la connaissance en modifiant les classements ». LE CROSNIER Hervé. Les bibliothèques numériques, 1997. [05 Octobre 2005]. [En ligne] :
http://www.info.unicaen.fr/Hervé/pub97/hanoi/hanoi.html.

التفاعلات الإنسانية بالمكتبات الإلكترونية موضوع قلما تم الحديث عنه، إذ يبدو بأن الخدمات التقليدية للمكتبات بمفهومها التقليدي سوف لن تكون ضرورية، بل ستكون فائضة عن الحاجة في بيئة المكتبات الرقمية. على الرغم من أن التكنولوجيات و المصادر المعلوماتية لا يمكن أن تحقق بمفردها مكتبة رقمية فعالة[1]". و عليه، فإن تحديد مفهوم و موقع الخدمات الإلكترونية ضمن الخدمات المكتبية و متطلبات تطويرها من الجوانب التي تتطلب المزيد من البحث و التقصي، و هي نقاط سنتناولها في العناصر اللاحقة.

مما سبق، يتضح بأن المكتبات الجامعية مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضى بأن تعمل على تطوير و تكييف خدماتها بشكل يمكنها من فرض وجودها في البيئة الإلكترونية الجديدة، إذ يتوجب عليها التخطيط لإتاحة عرض خدماتي يجمع بين الخدمات التقليدية والإلكترونية، ينسجم مع المتطلبات و الاحتياجات الحالية و المستقبلية، مع تبني استراتيجيات ملائمة لتسويقها و تقييمها و الارتقاء بها، و هو ما سنحاول تناوله في الفصول التالية.

[1] ترجمة لـ:
« Les interactions humaines dans les bibliothèques numériques ont été discutées moins fréquemment, on a l’impression que le service traditionnel de la bibliothèque physique ne sera plus nécessaire et sera même redondant dans l’environnement des bibliothèques numériques. Pourtant, les technologies et les ressources informationnelles ne peuvent produire à elles seules une bibliothèque numérique efficace ». RUSBRIDGE Chris. Op.cit. Cité par : OLLENDORFF Christine. Op.cit. p.25.

أشرنا في الفصل الثاني من الدراسة إلى تطور أنماط الاتصال العلمي، و بروز طرق وأدوات جديدة يعتمد عليها الأساتذة و الباحثون بصفة أكبر في تواصلهم العلمي، وفي ممارسة نشاطاتهم العلمية و البحثية وتبليغ نتائج أبحاثهم و تجاربهم العلمية، تقوم بدرجة كبيرة على التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال. و هو الأمر الذي أدى إلى ظهور مفاهيم و أطر عمل جديدة مثل مفهوم الاتصال العلمي الإلكتروني و مفهوم المختبرات التعاونية، و ما انجر عنه من تحديات جديدة أصبحت تواجه المجتمع العلمي والمؤسسات التي تدعمه، لا سيما تلك المتعلقة بعدم قدرة مختلف الفاعلين في ميدان البحث العلمي من أساتذة و باحثين و مكتبات بحثية و جامعية على مواجهة و مسايرة تطور النشر العلمي بأساليبه و تقنياته الإلكترونية الحديثة، و ما ترتب عنه من اعتماد المصادر الإلكترونية كأداة أساسية لبث و إيصال نتائج البحث العلمي.

و في مقابل ذلك، تلعب المكتبات بشكل عام و المكتبات و الجامعية على وجه التحديد لارتباطها المباشر بالمجتمع العلمي و الأكاديمي، دورا كبيرا في مواجهة هذه التحديات و تمكين المستفيدين بمختلف فئاتهم و مستوياتهم من تلبية احتياجاتهم المعلوماتية بشتى الطرق و الوسائل، من خلال تنظيم و تطوير و تقديم خدماتها و تيسير سبل إفادتهم منها.

و هو ما يفرض ضرورة النظر إلى مفهوم الخدمة المكتبية بشكل عام و كيفية وضع آليات تمكن المكتبة من تقديم خدمة تتسم بالفعالية و الجودة العالية و القدرة على مواكبة التحولات المتسارعة التي يشهدها محيطها الداخلي و الخارجي. و عليه، سنتطرق في هذا الفصل إلى تعريف الخدمة بشكل عام مع تحديد بعض خصائصها. كما سنتعرض إلى مفهوم الخدمة المكتبية و علاقته بالمفاهيم المجاورة، لا سيما مفهوم خدمات المعلومات من خلال البحث في قواعد المعلومات محاولة منا لحصر معاني كلا المفهومين، و سنتناول في موضع آخر بعض الملامح المتعلقة بخصائص الخدمة المكتبية بالإضافة إلى عوامل و مستويات تقديمها. و من جهة أخرى، سنتعرض إلى تحديد مفهوم المكتبة كمؤسسة خدمية من خلال تحليل دور المستفيد في مسار إنتاج الخدمة المكتبية، فضلا عن الإستراتيجيات التسويقية المرتبطة بها. كما سنتطرق إلى طرق و منهجيات تقييم الخدمة

المكتبية من خلال تحديد أوجه و مجالات و مستويات تقييمها، بالإضافة إلى مؤشرات تقييمها وفقا لمواصفة ISO 11620.

3-1- الخدمات: تعريفها و خصائصها:

تعتبر الخدمة من المفاهيم التي حظيت باهتمام الكثير من الدارسين، الذين تناولوا هذا المفهوم من أكثر من جانب و زاوية بحسب تعدد و تشعب تخصصاتهم و مجالاتهم العلمية و البحثية، و سنحاول فيما يلي التعرض إلى المعنى اللغوي و الاصطلاحي للخدمة مع محاولة تسليط الضوء على أهم الخصائص التي تميز هذا المفهوم.

3-1-1- تعريف الخدمة:

3-1-1-1- تعريف الخدمة لغة:

يعرف قاموس قطر المحيط فعل خدم يخدم خدمة و جمعها خدم و خدمات، فمعنى خدم الرجل رجلا آخر، أي مهنه و عمل له، فهو خادم جمع خدام و خدم، و مؤنثها خادمة وخدمات، و معنى اختدم الرجل أي يخدم نفسه و يقدم لنفسه خدمة، و معنى فعل أخدم أي وهب خادما، و استخدم أي اتخذ خادما و جعله يخدمه[1]. كما يعرف القاموس المحيط الخدمة بأنها "القيام بشؤون شخص أو مؤسسة أو غير ذلك"، و معنى أسدى إليه خدمة أو خدمات أي قدم له مساعدة[2]. بينما يعرفها معجم الرائد بأنها تقديم عمل أو مساعدة، و أن يخدم شخص شخصا آخر أي أن يكون تحت تصرفه[3].

و يقابل كلمة خدمة باللغتين الفرنسية و الإنجليزية كلمة (Service)، التي يعود أصلها حسب معجم Le Petit Robert لسنة 1987 إلى الكلمة اللاتينية (Servitium)، و التي تعني العبودية (Esclavage)، تعبيرا عن معاني التبعية و الخضوع[4].

---

[1] المعلم بطرس البستاني. قطر المحيط: قاموس لغوي ميسر. بيروت: مكتبة لبنان ناشرون، 1995. ص. 141.
[2] مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز أبادي؛ تحقيق مكتب تحقيق التراث. القاموس المحيط. بيروت: مؤسسة الرسالة، 1986. ص.213.
[3] جبران مسعود. الرائد: معجم ألفبائي في اللغة و الأعلام. بيروت: دار العلم للملايين، 2003. ص.230.
[4] Le Petit Robert, 1987. Cité par : SEVEN Aline (LE). L'offre de services dans une bibliothèque universitaire de premier cycle : la bibliothèque Lettres et Gestion de la Manufacture des Tabacs, service Commun de la Documentation de l'université Jean Moulin Lyon 3 : Thèse universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Paris, Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques : 1998. P.9.

3-1-1-2- تعريف الخدمة اصطلاحا:

لا يبتعد التأصيل الاصطلاحي لكلمة "خدمة" عن تأصيلها اللغوي، إذ أن كلا معنيين يصبان في قالب واحد من حيث التعبير عن معنى القيام بشؤون الآخرين و وضع الذات تحت تصرفهم، و يجمع المختصون على أنه لا يمكن وضع تعريف محدد و موحد لمفهوم الخدمة، نظرا لتعدد و تشعب وجهات النظر و اختلاف الزوايا التي تشكل منطلقا للنظر إليه، و قد وردت في الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع من مختلف جوانبه العديد من التعاريف، من أبسطها ذلك الذي يعتبر الخدمة بأنها عمل يقوم به شخص أو مجموعة أشخاص لفائدة أشخاص آخرين، أي أن يضع نفسه تحت تصرفهم، مع أو بدون مقابل مادي[1]. و هناك من يربط مفهوم الخدمة بواجبات المواطن اتجاه الدولة مثل: الخدمة الوطنية، و الخدمة العسكرية و الخدمة المدنية[2]. في حين هناك من اعتبر الخدمة تجسيدا لمفهوم الخدمة العمومية التي عرفتها موسوعة Encyclopedia Universalis من جانبين:

- من الناحية العملية: الخدمة العمومية هي مجموعة الإمكانيات البشرية و المادية التي توظفها هيئة عمومية لأداء مهمة معينة.

- من الناحية الوظيفية: الخدمة العمومية هي مجمل النشاطات ذات المنفعة العامة التي تضطلع الهيئات الإدارية بمهمة أدائها، و هي تهدف إلى تلبية الاحتياجات الاجتماعية غير المحققة في ظل اقتصاد السوق، و التي تدخل ضمن واجبات الدولة اتجاه المواطنين[3].

و هناك من يؤكد على ضرورة التمييز بين الطابع اللامادي للخدمة و المنتوج كشيء مادي ملموس، على اعتبارها أعمالا و إنجازات و أفكارا غير ملموسة تنتج من قبل المرافق الخدمية و تمثل كل الأنشطة الاقتصادية التي مخارجها ليست منتجات فيزيائية، و تستهلك في الوقت الذي تنتج فيه، و تقدم قيمة مضافة في أشكال متعددة (نقل، صحة، تسلية، تثقيف، تأمين...) و التي تشبع حاجات معنوية للمشتري أو المستهلك[4]، على اعتبار

---

[1] دعبول محمد زاهر، أيوب محمد. مبادئ تسويق الخدمات. دمشق: دار الرضا للنشر، 2003. ص43.

[2] المرجع نفسه. ص44.

[3] LEVY Michel. Service Public. In : Encyclopaedia Universalis. Encyclopaedia Universalis France S.A., 2007. [25 Juillet 2007]. [En ligne] :
http://www.universalis.fr/corpus2

[4] العلاق بشير عباس، الطائي حميد عبد النبي. تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي – وظيفي – تسويقي. عمان: دار زهران للنشر، 1999. ص26.

أن عنصر المعنوية في الخدمة هو مفتاح التمييز بينها و بين السلعة المادية.

و في السياق ذاته، تشير جمعية التسويق الأمريكية AMA[1] إلى صعوبة تعريف الخدمة بشكل دقيق و واضح لكونها تقدم و تستهلك في الوقت نفسه، إذ تعرفها بأنها عبارة عن "منتوجات من نوع معين مثل القروض البنكية و الخدمات التأمينية، تتميز بكونها غير ملموسة إما بشكل كلي أو جزئي، و في حالة كونها غير ملموسة بشكل كلي، فإنها تقدم بشكل مباشر من المنتج إلى المستهلك، و تكون غير قابلة للنقل أو التخزين و تزول مباشرة عند الانتهاء من استخدامها"[2]، خلافا عن السلعة المادية التي تتوفر على هذه الخاصيات. و ما يلاحظ هو أن هذا التعريف يركز على خصائص الخدمة التي سنعود إليها لا حقا بنوع من التفصيل.

هذا، و من بين التعاريف المرجعية لمفهوم الخدمة، ذلك الذي وضعاه كل من P. Eiglier و E. Langeard اللذان يعتبران بأن الخدمة هي نتيجة التفاعل بين المكونات القاعدية اللازمة لتحقيقها و المتمثلة في: الزبون أو المستهلك، و الوعاء المادي المتمثل في الإمكانيات المادية المسخرة لإنتاج و تقديم الخدمة، و الموظفين المكلفين بتقديم الخدمة[3].

و من أبرز التعاريف التي ركزت على توضيح و تحديد طبيعة العلاقات بين مختلف الأطراف الفاعلة و المتدخلة في مسار تحقيق و إنتاج و استهلاك الخدمة، ذلك الذي قدمه جون جادري (Jean Gadrey) و جون كلود دي لوني (Jean-Claude Delaunay) اللذان يعتبران بأن "كل نشاط خدمة هو عبارة عن عملية تهدف إلى تحويل و تغيير حالة واقع معين (ج)، مرتبط أو مستعمل من طرف مستهلك (أو زبون أو مستعمل) (ب)، و هي محققة من طرف مقدم الخدمة (أ) بطلب من (ب) و التي عادة ما تكون ذات علاقة

---

[1] American Marketing Association.

[2] ترجمة لـ:

« Products, such as a bank loan or home security, that are intangible or at least substantially so. If totally intangible, they are exchanged directly from producer to user, cannot be transported or stored, and are almost intantly perishable ». American Marketing Association. Dictionary of Marketing Terms. Washington D. C.: MarketingPower, Inc., 2007. [25 Juillet 2007]. [En ligne] : http://www.marketingpower.com/mg-dictionary-view2851.php

[3] EIGLIER Pierre, LANGEARD Eric. Servuction : le marketing des services. Paris : EDISCIENCE International, 1987. P.16.

وطيدة به، غير أن هذه العملية لا تؤدي إلى إنتاج شيء أو منتـــوج مادي قابل للنقـــل والتداول وفق الأنماط التجارية بشكل مستقل أو منفصل عن الواقع (ج)"[1].

يتضح من خلال هذا التعريف أن هناك:

- تمييز بين مفهوم الخدمة كمسار لإنتاج الخدمة في حد ذاتها، من خلال ربط العلاقات بين الأقطاب الثلاث (أ، ب، ج) الواردة في التعريف، و مفهوم الخدمة كنتيجة من خلال تحويل الواقع (ج). إن هذا التمييز يؤدي إلى اعتبار أنه على الرغم من تميز الخدمة بأنها غير ملموسة و أن الأثر أو النتيجة التي تحدثها على الواقع (ج) لا يمكن أن يتداول بشكل مستقل أو منفصل عنه، إلا أنه في الوقت نفسه يمكنها أن تحدث نتائج واضحة و ملموسة، و أن يتطلب تحقيقها إمكانيات مادية ملموسة. و من جهة أخرى، فإن هذا التمييز يمكن من اعتبار أنه على الرغم من تميز الخدمة بعدم القابلية للتخزين نظرا لطبيعتها اللامادية، فإن النتيجة أو الأثر الذي تحدثه على الواقع (ج) يتعدى المجال الزمني الذي تتم فيه، أضف إلى ذلك إلى أن الأثر الذي تحدثه قد يستغرق في اغلب الأحيان فترات زمنية طويلة.

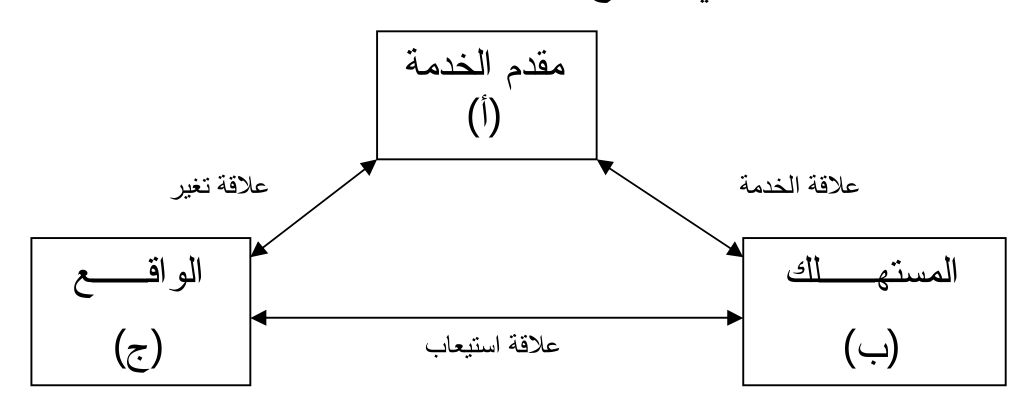
- من جهة أخرى، ينظر هذا التعريف إلى مفهوم إنتاج الخدمة على أنه مسار لعملية إنتاجية تسلسلية قائمة على مجموعة من العلاقات التي تربط بين الأقطاب الثلاث الموضحة أعلاه (أ، ب، ج). و هو ما يؤدي إلى تحديد ثلاث (03) أنواع من العلاقات التي تتدخل في مسار العملية الإنتاجية للخدمة. إذ يتوجب في بداية الأمر كشرط أساسي لتحقيق الخدمة أن يتم الربط بين منتجها (مقدم الخدمة) و بين المستهلك (الزبون أو المستفيد)، و هو ما يطلق عليه "بعلاقة الخدمة" (العلاقة أ – ب). فضلا عن ضرورة وجود قابلية لاستيعاب و تفهم التغير الحاصل على الواقع (ج) من طرف المستهلك (ب)،

---

1 ترجمة لـ:

« Une activité de service est une opération, visant une transformation d'état d'une réalité C, possédée ou utilisée par un consommateur (ou client ou usager) B, réalisée par un prestataire A à la demande de B, et souvent en relation avec lui, mais n'aboutissant pas à la production d'un bien susceptible de circuler économiquement indépendamment du support C ». GADREY Jean, DELAUNAY Jean-Claude. Les enjeux de la société des services. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1987. P.215. Cité par : MAY Nicole. Production des services et relation des services : quelques perspectives d'analyse. In : Actes des rencontres Ramau 1999. Ed. de la Villette, Cahiers ramau n°. 1, 2000. [25 Juillet 2007]. [En ligne] : http://www.ramau.archi.fr/publications-Ramau/ramau-no1/ramau-1_4.pdf

و هي التي تعكس (العلاقة ب – ج) في مسار العملية الإنتاجية للخدمة. بينما تمثل العلاقة التي تربط بين العنصرين (أ – ج) المستوى الثالث من التفاعلات التي تحدث في المسار الإنتاجي للخدمة، إذ يتوجب على العنصر المنتج (أ) حتى يتمكن بشكل فعلي من إحداث التغيير المطلوب على العنصر الممثل في الواقع (ج)، أن يلجأ إلى توظيف جملة من الوسائل و الإجراءات العملية التي تحدد طبيعة و طريقة تنظيم العمل من طرف مقدم الخدمة (أ)[1]. و المخطط التالي يوضح العلاقات المشار إليها أعلاه:



الشكل رقم 15: العلاقات المتدخلة في عملية إنتاج و تقديم الخدمة

و يذهب أوندري بارست (André Barcet) من جهته إلى تحديد مختلف الأبعاد التي يندرج ضمنها مفهوم الخدمة، قصد تحديد ملامحه و تقليص الغموض الذي يشوبه. إذ يرى بأنه يمكن تعريف الخدمة انطلاقا من خمسة (05) أبعاد مختلفة ممثلة فيما يلي:

1- من و جهة نظر المستهلك أو المستفيد، يمكن اعتبار الخدمة كخدمة مقدمة (service rendu)، أي ما تم تقديمه بشكل فعلي من جراء هذه العملية، تعبيرا عن المنفعة الناجمة عن استخدام الخدمة من طرف المستهلك.

2- من وجهة منتج الخدمة، يمكن اعتبار هذه الأخيرة كنشاط (Le service comme activité)، أو كمسار يشمل مختلف العمليات و النشاطات المتعلقة بإنتاج و تقديم الخدمة تحقيقا للمنفعة المطلوبة من طرف المستهلك.

3- من حيث تقسيم النشاطات الاقتصادية، يمكن اعتبار الخدمات كقطاع (Les services comme secteur)، يشكل عنصرا في النظام الاقتصادي الشامل، و تندرج

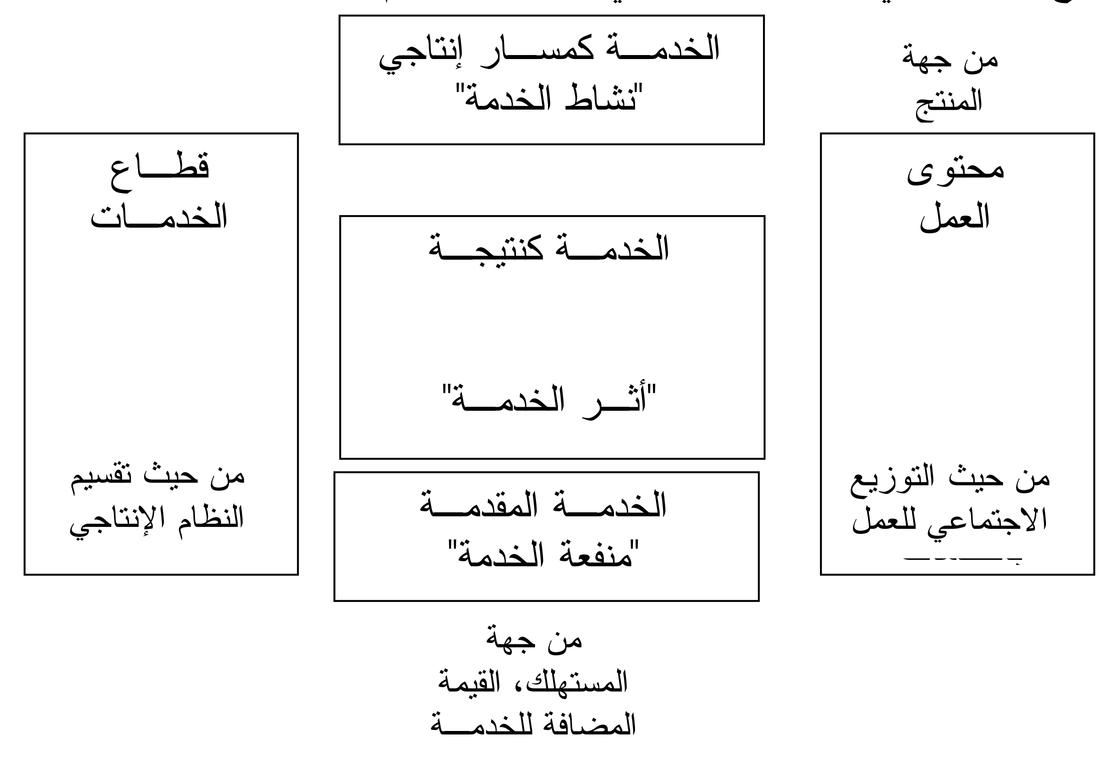
[1] Op.cit.

ضمنة مختلف الوحدات الإنتاجية التي تختص بإنتاج و تقديم الخدمات بمفهومها الواسع (المؤسسات الخدمية).

4- من حيث تنظيم علاقات العمل و توزيعه الاجتماعي، يمكن اعتبار الخدمات كمهن و وظائف (Les services comme emplois ou métiers)، بالنظر إلى محتوى النشاط أو العمل الذي تتطلبه هذا النوم من الأعمال.

5- من وجهة نظر المستهلك أو المستفيد، يمكن اعتبار الخدمة كنتيجة (Le service comme résultat) لمختلف النشاطات المنجزة لتحقيق الأثر الذي يفترض أن يكون إيجابيا على المستهلك، فهي تجسد القيمة المضافة المطلوبة من طرفه[1].

و يوضح الشكل التالي مختلف الأبعاد التي تعبر عن مفهوم الخدمة حسب Barcet:



الشكل رقم 16: الأبعاد المرتبطة بمفهوم الخدمة

[1] BARCET André. La montée des services vers une économie de la servuction : Th. Doctorat : Univ. Lumière, Lyon 2 : 1987. P.26-27. [23 Janvier 2006]. [En ligne] : http://demeter.univlyon2.fr:8080/sdx/theses/these/lyon2/1987/barcet_a/pdfAmont/barcet

3-2- خصائص الخدمات:

نلاحظ مما سبق، أن أغلب التعاريف الواردة حول مفهوم الخدمة تركز على تحديد الفوارق الجوهرية الموجودة بينها و بين و السلعة أو المنتوج المادي من خلال إبراز جملة من الخصائص التي نورد أهمها فيما يلي:

3-2-1- الطابع اللامادي للخدمة:

فالخدمات غير ملموسة كما أشرنا إلى ذلك سابقا، و ليس لها وجود مادي، و لا يمكن للمستهلك أن يقيمها و أن يكون فكرة عنها قبل شراءها أو استهلاكها نظرا لعدم إمكانية معاينتها و تذوقها و الإحساس بها، على عكس المنتوجات و السلع المادية التي يمكن رؤيتها و لمسها و الشعور المادي بها[1].

3-2-2- الفورية في تقديم الخدمة:

فمن الناحية العملية، إن عمليتي الإنتاج و الاستهلاك تحدثان في آن واحد كنتيجة لعدم إمكانية معاينة الخدمة قبل استهلاكها. و هذا يتطلب وجود علاقة مباشرة و درجة كبيرة من التفاعل بين مقدم الخدمة و مستهلكها، إذ يتوجب الأمر في غالب الأحيان تواجد كلا الطرفين في مكان و زمان مناسبين لتقديم الخدمة[2]. على عكس السلعة المادية التي يتميز إنتاجها و استهلاكها بكونهما نشاطين منفصلين عن بعضهما، إذ يتم في أغلب الحالات إنتاج السلعة في موقع مركزي ثم تنقل إلى نقاط تواجد المستهلك وفق سياسة التوزيع المعتمدة من طرف المنتج، حيث لا يرى المستهلك أي خطوة من خطوات إنتاج السلعة ومن يقوم بذلك[3].

3-2-3- خاصية المشاركة:

و يقصد بها مساهمة المستهلك أو المستفيد في إنتاج الخدمة، فهي تعتبر خاصية أساسية، إذ يذهب الكثير من المختصين إلى ربط جودة الخدمة المقدمة بمدى مشاركة المستهلك في إنتاجها، فعلى اعتبار عمليتي الإنتاج و الاستهلاك تتمان في الوقت ذاته، فإنه كلما ارتفعت

---

[1] DUPONT Frédéric. Management des services. Paris : ED. ESKA, 2000. P.43.

[2] BARCET André. Idem. P.22.

[3] الأشقر ناصر. دور التسويق في تفعيل النقل السككي في الجمهورية العربية السورية. ***Ǒ Ŷỷ ǑķŶ Ū ỷ ỷ: YƏŭǑ Ŷ̃i Ǒ̃***. مج. 27، ع. 3، 2005. ص.12.

درجة مساهمة المستهلك في إنتاج الخدمة، كلما أمكن تقديمها بجودة و كفاءة عاليتين وفق احتياجات و تطلعات المستهلك. و قد أدت هذه الخاصية الأساسية إلى بروز مفهوم (La servuction) الذي سيتم التطرق إليه لاحقا بمزيد من التفصيل للتعبير عن مشاركة المستفيد في وضع استراتيجيات تسويق الخدمات. و معنى هذا أن منتج الخدمة لا ينفرد وحده بإنتاج خدماته كما هو الحال بالنسبة لمنتج السلعة المادية، و إنما يتطلب الأمر وجود المستهلك للقيام بذلك[1].

3-2-4- الملكية:

فعندما يستهلك الزبون أو المستفيد الخدمة، فإنه لا يستطيع أن ينقل ملكيتها إليه، أي أنه في غالب الأحيان يتحصل فقط على حق استخدام الخدمة لفترة زمنية معينة، مثل استئجار موقف سيارات لمدة ساعتين من الزمن، أو إعارة كتب خلال المدة الزمنية المحددة من طرف المكتبة. على عكس السلعة المادية التي يمكن للزبون أن يمتلكها بشكل كلي، و ما يترتب عن ذلك من إمكانية خزنها و بيعها[2].

3-2-5- الزوال:

إذ تتميز الخدمة بخاصية الزوال بمجرد الانتهاء من استهلاكها، نظرا لعدم إمكانية تخزينها كما رأينا سابقا، و معنى هذا أن الوجود الفعلي للخدمة مرتبط بالمجالين الزمني و المكاني اللذان تتم فيهما، و أنها تنتهي بمجرد الخروج عن هذين المجالين. مع الإشارة إلى أن تأثيرها على المستهلك قد يتجاوز الإطار الزمني الذي تقدم فيه كما أسلفنا الذكر[3].

3-2-6- عدم التجانس:

أي أن الخدمة تتميز بأنها ليست نمطية و تتشكل حسب رغبة من توجه له، ذلك أن الجانب الشخصي يؤثر بشكل كبير في إنتاج و طرق تقديم الخدمة، فهي تعتمد على مهارات و كفاءات من يقوم بتقديمها، إذ يمكن تقديم الخدمة ذاتها بطرق مختلفة من طرف نفس الشخص حسب تغير الظروف المحيطة بها و تغير العوامل المتعلقة بالمكان و الزمان. كما تعتمد من جهة أخرى على الخبرة الشخصية للمستهلك، و مدى قابليته

[1] المرجع السابق. ص.14.

[2] DUPONT Frédéric. Idem. P.47.

[3] دعبول محمد زاهر، أيوب محمد. الرجع السابق. ص48.

لاستيعاب و فهم طرق و آليات الاستفادة من الخدمة، و هي تتميز بكونها فريدة من نوعها لا يمكن تكرارها أو إلغاؤها، كما أنه لا يمكن بيعها أو تمريرها إلى طرف آخر[1]. فكلما زادت الخبرة الشخصية للمستهلك في استهلاك الخدمة، كلما أمكن تقديمها بشكل أسهل و أحسن، و هو ما يعكس أهمية تدريب المستفيدين على استعمال خدمات و مصادر المكتبة على سبيل المثال.

3-2-7- عدم ثبات الطلب:

و هي خاصية ناتجة بدورها عن الطابع الشخصي للخدمة، إذ تتميز هذه الأخيرة بالموسمية و التغير حسب الأوقات و المناسبات[2]، و هي جوانب يصعب حصرها و تحديدها، مما يتطلب دراسة و تتبع سلوكات و توجهات المستهلك اتجاه مختلف الخدمات المقدمة بشكل دائم و مستمر، حتى يتسنى تكييفها وفق الأنماط السلوكية المتغيرة من طرف مقدم الخدمة. و هو ما يفسر أهمية الدراسات المتعلقة بسلوكات المستفيدين في البحث على المعلومات و كيفية الاستفادة منها بالنسبة للقائمين على تقديم الخدمات المكتبية على سبيل المثال.

3-3- الخدمة المكتبية و المفاهيم المرتبطة بها:

تركزت اهتمامات المكتبيين في بداية الأمر على القضايا المتعلقة بتشكيل الأرصدة الوثائقية و تنمية المجموعات المكتبية، من خلال وضع و تطوير معايير و آليات العمل الوثائقي المرتبطة بتجميع و تسيير و تنظيم و حفظ الأرصدة و المجموعات الوثائقية و وضعها تحت تصرف المستفيدين، حيث كان أداء المكتبات بمختلف أنواعها يقاس بحجم أرصدتها، انطلاقا من فكرة أنه كلما كان حجم الرصيد الوثائقي للمكتبة أكبر، كلما أمكن تلبية أكبر قدر من الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين، مما جعلها تضع تنمية مجموعاتها المكتبية في مقدمة أولوياتها. غير أن التحولات التي يعرفها المشهد الوثائقي منذ العشريات القليلة الماضية، فرضت عليهم إعادة النظر في الإستراتيجيات المتبعة من

---

[1] هيريرا جيم، دو كوتو جونزاليز لويس جيرارد. الزبون: الرئيس الأعلى لشركات الاتصالات. ورشة عمل "إدارة الجودة الشاملة". الإتحاد الدولي للاتصالات، المكتب الإقليمي للدول العربية، القاهرة، ماي 1997. [10 جوان 2007]. [على الخط]:
http://www.itu.org.eg/Doc12/unit%203.doc

[2] العلاق بشير عباس، الطائي حميد عبد النبي. المرجع السابق. ص.28.

طرفهم، و النظر إلى المكتبة على أنها "منظمة موجهة نحو المستفيدين"، عملا بقول جيم هيريرا و لويس جيرارد، اللذان يعتبران بأن الزبون (أو المستفيد بالمصطلح المكتبي) هو الرئيس الأعلى للمنظمة[1]، و هو يجسد الطرح الذي يعتبر المكتبة "كمنظمة خدمية" توجه جل اهتماماتها و جهودها نحو رصد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين، قصد دراستها والتعرف عليها و تقديم "الخدمات" التي تمكن من تلبيتها، أكثر من اعتمادها على الرصيد الوثائقي الذي توفره، على الرغم من كونه عنصرا أساسيا لتحقيق "الخدمة المكتبية" المقدمة للمستفيدين. و من هذا المنطلق، أصبحت القضايا المتعلقة بتقديم الخدمة المكتبية تتصدر اهتمامات الباحثين ابتداءا من العشرية الأخيرة للقرن الماضي، حيث احتل هذا الموضوع المرتبة الأولى من حيث عدد الدراسات التي تمحورت حوله في مجال علوم المعلومات بكندا سنة 1993 على سبيل المثال[2]. كما أصبحت الخدمة تمثل عنصرا أساسيا في هوية و فلسفة المهنة المكتبية بشكل عام[3]. و ما يلاحظ في هذا السياق، هو استعمال أكثر من عبارة أو مصطلح للتعبير عن مفهوم الخدمة المكتبية في الأدبيات المتخصصة، مثل "خدمات القراء" و "خدمات المستفيدين"، خاصة فيما يتعلق باستعمال عبارتي "الخدمات المكتبية" أو "خدمات المكتبات" و "خدمات المعلومات" في معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بشكل يكاد يكون متلازم، و سنحاول فيما يلي تعريف كلتا العبارتين و تحديد العلاقات الموجودة بينهما، و كذا استعراض نتائج بحث وثائقي حول كلتا العبارتين في قواعد البيانات: Eric[4] و Emerald[5] و LISTA[6]، لمعرفة مدى اعتماد كل عبارة كمصطلح كشفي و قياس ثقل كل عبارة في كلتا القاعدتين[7].

---

[1] هيريرا جيم، دو كوتو جونزاليز لويس جيرارد. المرجع السابق.

[2] Etude de la publication des résultats de la recherche en Sciences de l'information dans trois revues québécoises. *Argus*, vol. 22, n0. 1, 1993. P. 10-25.

[3] RIONDET Odile. Un regard exterieur sur l'identité professionnelle des bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, T. 40, n°. 6, 1995. [10 Avril 2006]. [En ligne]: http://bbf.enssib.fr/sdx/bbf/pdf/bbf-1995-6/riond.pdf

[4] Education resources Information Center.

[5] The Electronic Management Research Library Database.

[6] Library, Information Science & Technology Abstracts.

[7] لاحظ بأن كلتا العبارتين: "خدمات مكتبية" و "خدمات معلومات" تقابلهما باللغة الإنجليزية عبارتي: "Library services" و "Information services". و هما العبارتان اللتان تم استعمالهما لإجراء عملية البحث الوثائقي في قواعد المعلومات ERIC و Emerald و LISTA.

1-3-3- تعريف الخدمة المكتبية:

وردت العديد من التعاريف لمفهوم الخدمة المكتبية في الأدبيات العلمية المتخصصة، حيث عرفها ملفل ديوي (Melvil Dewey) في أبسط أشكالها بأنها "أحسن قراءة، لأكبر عدد من المراجع بأقل كلفة"[1]، معتبرا بذلك بأن الخدمة المكتبية هي توفير أكبر قدر من المراجع و المواد المكتبية للمستفيد، من خلال توفير أنجع و أسهل السبل لوصوله إليها بأقل وقت و جهد و كلفة. و يركز برتران كالونج (Bertrand Calenge) من جهته في تعريفه للخدمة المكتبية على عنصر التواصل بين المكتبة و المستفيد كشرط أساسي لتحقيقها، معتبرا بأن الخدمة المكتبية تعكس "كل عمل يدخل ضمن مهام و نشاطات المكتبة، يسمح بالالتقاء بين إحدى مكوناتها و جمهور المستفيدين"[2]. و بالنظر إلى أهمية المجموعات المكتبية كعنصر أساسي لتحقيق هذا الالتقاء و التواصل و تجسيدهما ميدانيا، فقد اعتبر نفس المؤلف في موضع آخر بأن مجرد "تمكين و تسهيل الالتقاء بين المستفيدين و المجموعات الوثائقية للمكتبة يعتبر خدمة مكتبية"[3]، فالخدمة المكتبية بهذا المفهوم تجسد الوساطة الوثائقية بمختلف أشكالها و مستوياتها، من خلال تنظيم اللقاء الذي يجمع بين القارئ و المعلومة. كما وردت تعاريف أخرى للخدمة المكتبية، من بينها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات، الذي يعتبر خدمات المعلومات التي سنتطرق إليها لاحقا نوعا من أنواعها، إذ يعرفها بأنها "مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة و البرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات. و هي بمفردها تشتمل على مدى واسع و سلسلة عريضة من الخدمات مثل: الخدمات العامة، و خدمات المعلومات، خدمات الإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات طبقا

[1] عيد السيد عيد عبد الله. قضايا أساسية في تطوير المكتبة العربية و الإسلامية. [illegible]، ع. 28، 1975. [15 جويلية 2007]. [على الخط]:
http://www.iu.edu.sa/magazine/28/15.htm

[2] ترجمة لـ:
« Est service tout ce qui dans l’existence et l’activité de la bibliothèque, est rencontre entre un des élements de l’organisation et le public ». CALENGE Bertrand. Accueillir, orienter, informer : L’organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1996. P. 22.

[3] ترجمة لـ:
« Permettre et provoquer la rencontre entre des publics et des collections, c’est faire du service ». Idem. P. 20.

لأهدافها"[1]. كما عرفت بأنها "أداء كافة الأنشطة المكتبية التي تتعلق بمجموعة المكتبة وتنظيم مواردها و تيسير ما بها من معلومات للرواد"[2]. بينما جاءت تعاريف أخرى تركز على دور العاملين بالمكتبة في تقديم الخدمة المكتبية إذ تعتبر هذه الأخيرة بأنها "كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهود و كل ما توفره المكتبات من أدوات و إمكانات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت. و تشمل هذه الخدمات استقبال القراء و الرد على استفساراتهم و إكسابهم المهارات الأساسية اللازمة، لتحقيق التعامل الفعال مع موارد المكتبة"[3]. كما عرفت في السياق ذاته بأنها "المساعدة الشخصية المقدمة بواسطة مكتبي أو أخصائي معلومات لأحد أو مجموعة من المستفيدين للحصول على أو ملاحقة المعلومات المطلوبة"[4]. في حين وردت تعاريف أخرى تربط العلاقة بين الإجراءات الفنية المكتبية و الخدمة المكتبية، حيث عرفت هذه الأخيرة بأنها "جميع النشاطات الفنية و الإدارية التي يقوم بها موظفو المكتبة، لمساعدة الرواد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكل يسر و سهولة و فاعلية، مع الالتزام بمبدأ الجودة في مجال الخدمات المقدمة"[5].

يلاحظ مما سبق، أن مجمل التعاريف الواردة حول الخدمة المكتبية تركز في جوهرها على إسقاط و تطبيق المفهوم الاصطلاحي للخدمة على ما تقدمه المكتبة من خدمات، إذ يظهر مبدأ تقديم يد المساعدة للمستفيد للحصول على المواد المكتبية و المعلومات المطلوبة من طرفه، و كذا توفير كل الوسائل المادية و البشرية و التنظيمية التي من شأنها تسهيل و تيسير الوصول إليها بشكل بارز في مجمل هذه التعاريف. كما يتضح جليا أن هذه العملية تتطلب تدخل كل العناصر المكونة للمكتبة، إذ لا يمكن تقديم الخدمة المكتبية إلا من خلال تحقيق أكبر قدر من التواصل و التفاعل بين هذه المكونات، المتمثلة أساسا في الأرصدة الوثائقية و الموظفين و الإمكانيات المالية و المادية المسخرة من طرف المكتبة، بالإضافة إلى مختلف الإجراءات الفنية و التنظيمية المتبعة من جهة،

---

[1] شرف الدين عبد التواب. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984. ص. 261.
[2] كاظم مدحت، عبد الشافي حسن. الخدمة المكتبية المدرسية: مقوماتها، تنظيمها، أنشطتها. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993. ص. 67.
[3] علوي محمد عودة، مجبل ملازم المالكي. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة. **ŎŰ ŷŎŘĦ**، مج. 27، ع. 1، 1992. ص. 50.
[4] الحزيمي سعود عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994. ص. 15.
[5] النوايسة غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2000. ص. 22.

و جمهور المستفيدين من خدمات المكتبة بمختلف فئاتهم و سلوكاتهم المعلوماتية من جهة أخرى. و تجدر الإشارة في هذا الصدد، إلى الغموض الناتج عن الترجمة الخاطئة لعبارة "Services techniques"، التي تعبر في حقيقة الأمر عن "المصالح التقنية أو الفنية"، و هي الأقسام الإدارية للمكتبة التي تتم فيها مختلف العمليات المتعلقة بالمعالجة الفنية للوثائق مثل الفهرسة و التصنيف و التكشيف و غيرها. و التي كثيرا ما يعبر عنها كذلك بعبارة "المصالح الداخلية" (Services internes أو Back-office). إذ كثيرا ما يتم ترجمة هذه العبارة إلى اللغة العربية بشكل خاطئ باستعمال عبارة "الخدمات الفنية" عوض استعمال عبارة "المصالح الفنية". حيث أدت هذه الترجمة الخاطئة إلى تقسيم خاطئ للخدمات المكتبية في الكثير من الأدبيات المتخصصة إلى نوعين هما: الخدمات المباشرة الموجهة إلى القراء، و الخدمات الفنية غير المباشرة، حيث أن هذا النوع الثاني لا يمكن اعتباره "خدمات" و إنما "إجراءات و عمليات" فنية تمهد و تحضر لتقديم الخدمات المقدمة من طرف المكتبة، و تتم خارج نطاق تدخل المستفيد.

3-3-2- تعريف خدمات المعلومات:

لا تختلف أغلب التعاريف الواردة حول مفهوم "خدمات المعلومات" كثيرا عن تلك التي تعرضنا إليها حول الخدمة المكتبية. و يرجع ذلك إلى التقارب الكبير في مجالات تطبيق كلتا العبارتين، اللتان تستعملان للتعبير عن التسهيلات المقدمة لتمكين المستفيد من الحصول على المعلومات بمختلف أشكالها، حيث تكون هذه التسهيلات في شكل خدمات تختلف حسب أغراضها و طرق تقديمها و فئات المستفيدين منها. و لا بدا من الإشارة كذلك في هذا الصدد، إلى الغموض الناتج عن بعض الترجمات الخاطئة لعبارتي "Information services" و "services d’information" باللغتين الإنجليزية و الفرنسية في الأدبيات العربية. حيث تحمل كلمة "Service" باللغتين المذكورتين معنيين مختلفين حسب السياق الذي تستعمل فيه، كثيرا ما يغفل عنهما المؤلفون عند ترجمة هذه الكلمة إلى اللغة العربية وهما:

1- المعنى الأول مرتبط بمفهوم "الخدمة" كما تطرقنا إليه سابقا.

2- المعنى الثاني الذي لا يعتبر كلمة "Service" كخدمة، و إنما "كمصلحة"، و هي قسم من الأقسام الإدارية لمؤسسة معينة، التي تنظم وفقا لهيكلها التنظيمي، أو "كجهاز" مسؤول عن تقديم خدمات المعلومات.

فكثيرا ما يتم ترجمة عبارتي "Information services" بالإنجليزية أو " Services d'information" بالفرنسية باستخدام عبارة "خدمات المعلومات"، على الرغم من أن السياق الذي وظفت فيه العبارتين باللغتين المذكورتين يعبر عن مفهوم "مصالح المعلومات" للدلالة عن الأجهزة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات، أو عن الأقسام الإدارية داخل المؤسسة المكلفة بتقديم تلك الخدمات، و ليس عن الخدمات التي تقدمها هذه الأجهزة للمستفيدين.

هذا، و يعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات خدمات المعلومات بأنها "خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مراكز المعلومات و ذلك توقعا لطلبها، و يتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار، و مسح الإنتاج الأدبي و قوائم القراءة و المختصرات و الاقتباسات من المقالات المنشورة في المقالات[1]". و يتضح من هذا التعريف، أنه يميز بين مجالات تطبيق الخدمات المكتبية و خدمات المعلومات، حيث يقتصر تقديم هذه الأخيرة على المكتبات المتخصصة و مراكز التوثيق و المعلومات، بينما تختص المكتبات بمختلف أنواعها بتقديم الخدمات المكتبية. و قد أكد حشمت قاسم هذا التصنيف من خلال تعريفه لخدمات المعلومات بأنها "الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات، و الذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية، فضلا عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية. و ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و أنماط إحتياجاتهم إلى المعلومات. أي أن كل خدمة من هذه الخدمات تهدف إلى مساعدة المستفيد على تخطي عقبة معينة من العقبات التي يضعها تفجر المعلومات في سبيله. و من أمثلة هذه الخدمات: البحث في الإنتاج الفكري، و الإحاطة الجارية، و البث

[1] الشامي أحمد محمد، حسب الله سيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988. ص. 561.

الانتقائي للمعلومات، و الترجمة العلمية و تحليل المعلومات[1]". كما يعرفها ذات المؤلف في موضع آخر بأنها "الحصيلة النهائية لتفاعل عناصر النظام (جهاز المعلومات) و مكوناته المادية و البشرية بما فيها المستفيدون أنفسهم، و تتوقف فعالية هذه الخدمات على مدى اكتمال هذا التفاعل[2]". و هو تأكيد لمبدأ تحقيق التفاعل القوي بين مختلف الأطراف المتدخلة في تقديم الخدمة، سواء تعلق الأمر بالخدمات المكتبية أو بخدمات المعلومات. و قد ورد تعريف آخر لخدمات المعلومات من طرف "ليس واطسن" (Les Watson)، يربط بينها و بين الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية، إذ يعرفها بأنها "تلك التسهيلات الناتجة عن العمل المشترك الذي يتم بين المكتبة الجامعية و مركز أو مصلحة الحاسوب بالجامعة. فهي لا تعني ضم أو دمج الجهتين مع بعضهما البعض، و إنما تعبر على ضرورة أن تعمل كلتا الجهتين في إطار شراكة فعالة لتلبية احتياجات المستفيدين[3]". إذ يعتبر هذا التعريف بأن خدمات المعلومات تمثل مستوى أرقى للخدمات المكتبية، و أن تقديمها يتطلب توظيف إمكانيات تكنولوجية أكبر في إطار عمل مشترك بين المكتبة و مركز الحاسوب بالجامعة. و يفهم مما سبق، بأن كلا من الخدمات المكتبية و خدمات المعلومات ترميان إلى تحقيق الهدف نفسه، و لكن باستعمال وسائل وأساليب مختلفة، إذ يظهر التمييز بين كلا النوعين من الخدمة من خلال:

- المادة التي تركز عليها كل خدمة: فالخدمة المكتبية تركز على الوثيقة، بينما تركز الخدمة المعلوماتية على محتوى الوثيقة و هي المعلومة.

- درجة الاعتماد على التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال في إنتاج و تقديم الخدمة و استغلالها، بحيث تعتمد خدمات المعلومات بشكل أكبر على هذه التكنولوجيـــات مقارنة بالخدمات المكتبية.

---

[1] قاسم حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 1985. ص. 65.

[2] المرجع نفسه. ص. 153.

[3] ترجمة لـ :

« Information Services refers to support provided through the concerted actions of the library and Computer Center or Service. This does not imply convergence, merger or integration, but it does mean that both units have to work in active partnership in supporting users ». WATSON Les. Information Services: A Mission and Vision. *Ariadne*, Issues 14, Maech 1998. [17 Juillet 2007]. [En ligne]: http://www.ariadneac.uk/issue14/main

- طبيعة الخدمات التي يضمها كل نوع، بحيث أدت الاختلافات المشار إليها من حيث المادة التي تركز عليها كل فئة من الخدمات، و درجة الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة إلى تشكيل خدمات مختلفة من حيث الطبيعة و من حيث الشكل. و نستعرض في هذا الجدول الخدمات التي تندرج ضمن فئة الخدمات المكتبية، و تلك التي تضمها فئة خدمات المعلومات حسب التصنيف الذي وضعه عوض النوايسة[1]، الذي استعمل عبارة "خدمات المستفيدين" كمصطلح شامل يضم كلتا الفئتين من الخدمات:

خدمـــات المستـــفيديـــن	
الخـــدمـــات المكتبيـــة	خـــدمـــات المعلـــومـــات
2- خدمة الإعارة.	- خدمة الإحاطة الجارية.
3- خدمة التصوير.	1- خدمة البث الانتقائي للمعلومات.
4- الخدمة المرجعية.	1- خدمة التكشيف.
5- الخدمة الببيلوغرافية.	1- خدمة الاستخلاص.
6- الخدمات الإعلامية.	1- خدمة البحث بالاتصال المباشر.
7- خدمة تدريب المستفيدين.	1- خدمة استرجاع المعلومات.
8- خدمات الدوريات.	1- خدمة الترجمة.

الجدول رقم 14: الخدمات التي تدخل ضمن فئتي "الخدمات المكتبية" و "خدمات المعلومات"

يلاحظ من خلال هذا الجدول بأن الخدمات التي تدخل ضمن فئة "الخدمات المكتبية" تتسم بالطابع التقليدي على الرغم من اعتمادها و لو بشكل نسبي على التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال نتيجة لحركة الحوسبة الواسعة التي شهدتها المكتبات خلال السنوات الماضية، و توفر نظم آلية تمكن من حوسبة كل وظائفها، على عكس تلك التي تدخل ضمن فئة "خدمات المعلومات" التي تقوم بشكل يكاد يكون كليا على التكنولوجيات الجديدة، و هو ما يفسر ضرورة أن تتوفر لدى المكتبات أحدث التقنيات، و أن تعمل في

[1] النوايسة غالب عوض. المرجع السابق.

إطار شراكة فعالة مع مختلف الجهات التي من شأنها تقديم الدعم التكنولوجي اللازم لتقديم هذا النوع من الخدمات.

3-3-3- مفهوم "الخدمات المكتبية" و "خدمات المعلومات" من خلال البحث في قواعد المعلومات:

تم اختيار ثلاث (03) قواعد معلومات للقيام بهذا البحث الوثائقي، و هي قواعد: ERIC، Emerald و LISTA. و يرجع سبب اختيار هذه القواعد إما لتخصصها في مجال علوم المكتبات و المعلومات كما هو الشأن بالنسبة لقاعدة LISTA، أو لاحتوائها على عدد كبير من المصادر المعلوماتية المتخصصة في هذا المجال من مقالات دوريات و كتب و تقارير و غيرها من المصادر الأخرى، كما هو الحال بالنسبة لقاعدتي ERIC و Emerald. ويهدف هذا البحث إلى توضيح بعض الجوانب المتعلقة بمفهوم مصطلحي "الخدمات المكتبية" و "خدمات المعلومات" من خلال:

- دراسة توجهات استعمال كل عبارة كمصطلح كشفي في كل قاعدة، من خلال معرفة المصطلح الأكثر استعمالا و مستوى استعمال العبارتين إما بشكل منفصل أو بشكل مشترك.

- دراسة التعاريف الواردة للعبارتين و العلاقات الدلالية التي تربط بينهما في المكانز الخاصة بقواعد المعلومات التي تمت مساءلتها إن وجدت. و قد جاءت نتائج هذا البحث الوثائقي في قواعد المعلومات المذكورة أعلاه موضحة في العناصر التالية:

3-3-3-1- تحليل نتائج البحث في قاعدة Eric:

تعتبر قاعدة ERIC من أهم قواعد المعلومات في علوم التربية و العلوم المرتبطة بها، يشرف عليها معهد علوم التربية (IES[1]) التابع لوزارة التربية بالولايات المتحدة الأمريكية، تتيح تسجيلات بيبليوغرافية (استشهادات، مستخلصات، بالإضافة إلى البيانات البيبليوغرافية الأخرى) لأكثر من 1 مليون و 200 ألف مادة مكشفة منذ سنة 1966 إلى يومنا هذا، و تغطي مختلف أشكال الأوعية الفكرية مثل: مقالات الدوريات، الكتب،

[1] Institute of Education sciences.

تقارير البحوث، أوراق المؤتمرات، التقارير الفنية، الوثائق الرسمية الحكومية، و غيرها من الأوعية المعلوماتية الأخرى. يبلغ عدد الدوريات المكشفة بهذه القاعدة أكثر من 600 عنوانا، بالإضافة إلى توفيرها لأكثر من 115 ألف وثيقة بنصها الكامل في شكل ملفات PDF[1] مجانا انطلاقا من موقعها على شبكة الإنترنت، و هي تنتمي في معظمها إلى فئة الأدبيات الرمادية مثل أوراق المؤتمرات و التقارير الفنية، فضلا عن عدد كبير من مقالات الدوريات و الكتب[2]. كما تصدر القاعدة كذلك في شكل أقراص مضغوطة منذ سنة 1986، يتم تحديثها و إصدارها بانتظام بشكل فصلي[3]. و هي موجهة إلى فئات عريضة من الباحثين في علوم التربية بالإضافة إلى علوم المكتبات و المعلومات، حيث تقدم عددا كبيرا من أهم الدوريات العلمية المتخصصة في المجال مثل دورية: " College and Research Libraries" و دورية " International Information and Library review"، و هو أحد أسباب اختيارنا لهذه القاعدة للقيام بهذا البحث الوثائقي. كما تتميز هذه القاعدة كذلك بوضعها للمكنز المعتمد في عملية التكشيف تحت تصرف الباحث في موقعها على الشبكة العالمية، إذ يمكن لهذا الأخير القيام بالبحث ضمنه و اختيار أنسب الواصفات لإجراء بحثه الوثائقي، بالإضافة إلى تقديمه لتعاريف الواصفات التي يضمها والعلاقات الدلالية المرتبطة بها[4].

و قد اتضح لنا بعد البحث في هذا المكنز، بأن كلتا العبارتين: "خدمات مكتبية" (Library services) و "خدمات المعلومات" (Information services) تستعملان كواصفتين معتمدتين للتكشيف في القاعدة، حيث مكننا ذلك من الحصول على تعريف كل عبارة منهما كمصطلح كشفي بالإضافة إلى العلاقات الدلالية التي تربط بينهما، و قد جاءت هذه المعطيات على الشكل التالي:

---

[1] Portable Document Format.

[2] Education resources Information Center. About ERIC : Overview. Washington D. C.: Institute of Education sciences, 2007. [17 Juillet 2007]. [En ligne]: http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/resources/html/about/about_eric.html

[3] الوردي زكي حسين، المالكي مجبل لازم. مصادر المعلومات: و خدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2002. ص.195.

[4] يمكن الإطلاع على مكنز قاعدة ERIC على العنوان الإلكتروني التالي: http://www.eric.ed.gov/thesaurus

3-3-3-1-1- **تعريف مكنز قاعدة** ERIC **"للخدمات المكتبية"**: (Library services)

يعرف مكنز قاعدة ERIC الواصفات التي يضمها من خلال تحديد مجال تغطيتها، بمعنى تحديد المواضيع التي يمكن وصفها باستعمال تلك الواصفة، بالإضافة إلى العلاقات الدلالية المرتبطة بها، من خلال تحديد المصطلحات العامة و الخاصة و المجاورة. و قد جاء تعريف المكنز لمصطلح "خدمات مكتبية" (Library services)[1] على الشكل التالي:

- مجال التغطية: يغطي المصطلح كل المواضيع المتعلقة باقتناء و انتقاء و تقييم و تنظيم و إتاحة المعلومات في المكتبات.

- المصطلحات العامة: يحدد المكنز مصطلح "خدمات المعلومات" (Information services) كمصطلح عام "للخدمات المكتبية".

- المصطلحات المجاورة: يحدد المكنز 20 مصطلح مجاور "للخدمات المكتبية"، من بينها: مراكز المعلومات، التعاون بين المكتبيين و أعضاء هيئة التدريس، شبكات المكتبات، الخدمات المرجعية، البث الانتقائي للمعلومات و غيرها.

- يستعمل لـــ: يحدد المكنز كذلك المواضيع التي يمكن وصفها باستعمال هذا المصطلح، و التي لا يقل عددها عن 18 موضوعا، مثل: تنمية المجموعات المكتبية، الخدمة المرجعية الإفتراضية، الإعارة بين المكتبات، المعالجة الفنية للوثائق، المصالح الفنية و غيرها من المواضيع الأخرى[2].

3-3-3-1-2-**تعريف مكنز قاعدة** ERIC **"لخدمات المعلومات"**: (Information services)

وقد جاء تعريف مصطلح "خدمات المعلومات" (Information services) في المكنز ذاته على النحو التالي:

---

[1] أنظر الملحق رقم. .ص.

[2] يمكن الإطلاع على التعريف الكامل لمكنز قاعدة ERIC لمصطلح "خدمات مكتبية" (Library services) على العنوان الإلكتروني التالي:
http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?_nfpb=true&portlet_thesaurus_1_actionOverride=%2Fcustom%2Fportlets%2Fthesaurus%2FgotoDetail&_windowLabel=portlet_thesaurus_1&portlet_thesaurus_1term=Library+Services&portlet_thesaurus_1pageNumber=1&_pageLabel=Thesaurus

- مجال التغطية: يغطي المصطلح مختلف النشاطات المتعلقة بانتقاء و تنظيم و تجميع و إتاحة المعلومات، بالإضافة إلى النظم و التسهيلات المتعلقة بإتاحة المعلومات و بثها.

- المصطلحات العامة: يحدد المكنز مصطلح "الخدمات" (Services) كمصطلح عام لمصطلح "خدمات المعلومات".

- المصطلحات الخاصة: يحدد المكنز خمس (05) مصطلحات خاصة تدخل تحت مصطلح "خدمات المعلومات"، و هي: "مجتمع المستفيدين من المعلومات"، "إتاحة المعلومات"، "معالجة المعلومات"، ***"خدمات مكتبية"***، "خدمات مرجعية".

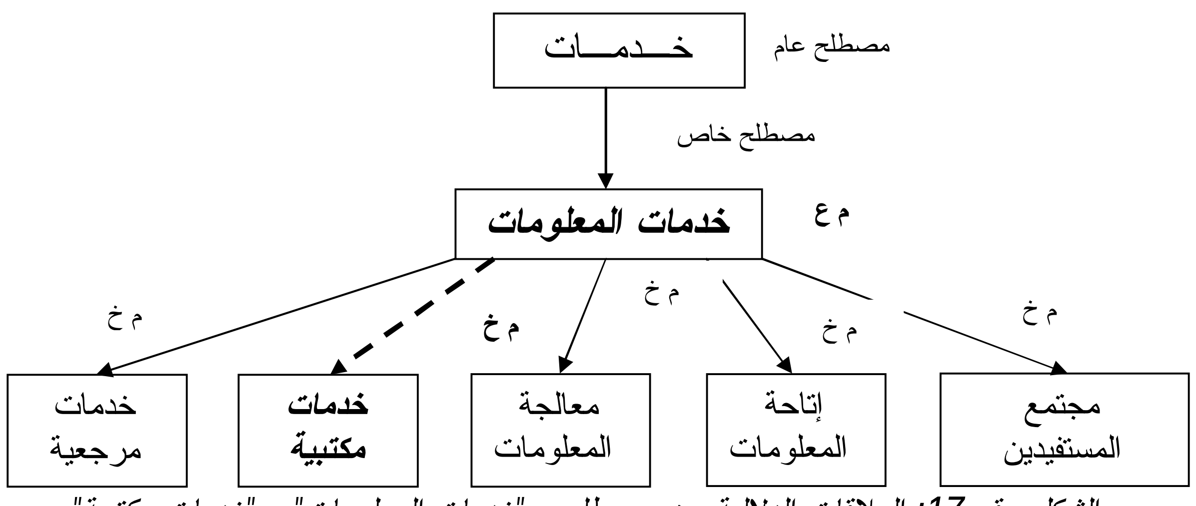
- المصطلحات المجاورة: يحدد المكنز ما لا يقل عن 19 مصطلحا مجاورا "لخدمات المعلومات"، من بينها: الوصول إلى المعلومات، مراكز المعلومات، إدارة المعلومات، شبكات المعلومات، مصادر المعلومات، المكتبات، المعلومات العلمية و التقنية و غيرها من المصطلحات المجاورة الأخرى[1].

3-3-3-1-3- العلاقات الدلالية بين "الخدمات المكتبية" و خدمات المعلومات" في مكنز قاعدة ERIC:

يتضح من خلال التعاريف الواردة في مكنز قاعدة ERIC لمصطلحي "الخدمات المكتبية" وخدمات المعلومات"، أن ثمة علاقة دلالية بينهما، تكمن في كون مصطلح "خدمات المعلومات" يعتبر كمصطلح عام لمصطلح "الخدمات المكتبية"، فمن وجهة نظر المكنز، تعتبر الخدمات المكتبية جزءا من خدمات المعلومات التي تعتبر هي بدورها جزءا من مصطلح أشمل و أعم و هو الخدمات، و هذا ما يعبر عليه الشكل التالي:

---

[1] يمكن الإطلاع على التعريف الكامل لمكنز قاعدة ERIC لمصطلح "خدمات المعلومات" (Information services) على العنوان الإلكتروني التالي:
http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?_nfpb=true&portlet_thesaurus_1_actionOverride=%2Fcustom%2Fportlets%2Fthesaurus%2FgotoDetail&_windowLabel=portlet_thesaurus_1&portlet_thesaurus_1term=Information+Services&portlet_thesaurus_1pageNumber=1&_pageLabel=Thesaurus



الشكل رقم 17: العلاقات الدلالية بين مصطلحي "خدمات المعلومات" و "خدمات مكتبية" في مكنز قاعدة ERIC

أما عن النتائج المحصل عليها في عملية البحث[1]، فقد جاءت ممثلة في الجدول التالي:

معادلة البحث باللغة العربية	معادلة البحث باللغة الإنجليزية	نتائج البحث في حقل الكلمات المفتاحية	%
1- "خدمات مكتبية"	« library services »	12260	75.34
2- "خدمات معلومات"	« information services »	4949	30.41
3- "خدمات مكتبية" و "خدمات معلومات"	« library services »AND« information services »	938	05.76
4- "خدمات مكتبية" **دون** "خدمات معلومات"	« library services »NOT« information services »	11322	69.58
5- "خدمات معلومات " **دون** "خدمات مكتبية "	« information services »NOT« library services »	4011	24.65
المجموع: 6- "خدمات مكتبية" أو "خدمات معلومات"	Total : « library services »OR« information services »	16271	99.99

الجدول رقم 15: نتائج عملية البحث في قاعدة ERIC

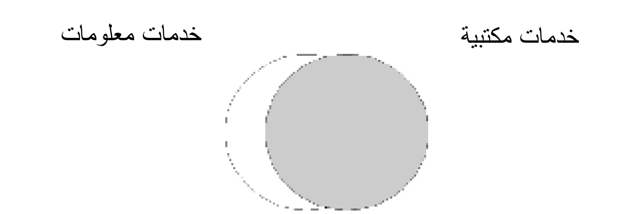
تمت عملية البحث باستعمال طريقة البحث المتقدم التي توفرها القاعدة، حيث استعملت عبارتي "الخدمات المكتبية" (Library services) و "خدمات المعلومات" (Information services) كواصفتي بحث في حقل الكلمات المفتاحية، و قد اعتمدنا تقنية البحث بالمنطق البوليني وفق استراتيجيات بحث معتمدة قصد تضييق و توسيع مجال البحث باستعمال المعاملات البحثية المناسبة، و هو ما مكننا من صياغة جملة من معادلات بحث بسيطة و مركبة تستجيب للمتطلبات البحثية التالية:

---

[1] تم إجراء عملية البحث يوم 2007/07/28.

- تمكن معادلة البحث التي تحمل الرقم 6 في الجدول ("خدمات مكتبية" **أو** "خدمات معلومات")، من التعرف على مجموع المواد المعلوماتية التي تضمها القاعدة، و التي كشفت باستعمال المصطلحين المعتمدين في البحث سواء بصفة منفصلة أو مع بعضهما و ذلك باستعمال معامل البحث "**أو**" (OR). حيث قدر عددها بـــ 16271 مادة.

- بينما تمكن المعادلة البسيطة التي تحمل رقم 1 في الجدول من التعرف على مجموع المواد التي تضمها القاعدة المكشفة باستعمال عبارة "خدمات مكتبية" سواء بشكل منفصل أو بشكل مشترك مع عبارة "خدمات معلومات". و التي قدر عددها حسب النتائج الموضحة في الجدول بـــ 12260 مادة. و هي تمثل أكبر نسبة استعمال في القاعدة مقارنة بعبارة "خدمات معلومات" بنسبة 75.34% مثلما هو موضح في الشكل التالي:

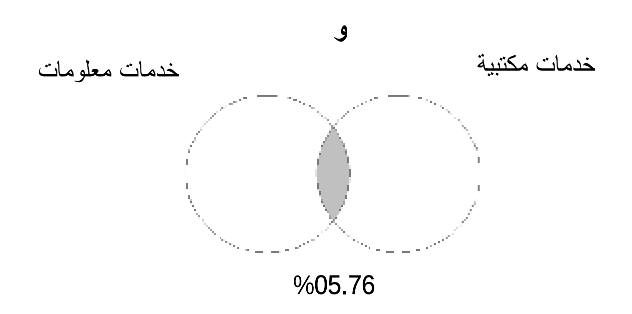


الشكل رقم 18: نسبة المواد المكشفة باست[illegible] "خدمات مكتبية"مع أو بدون عبارة "خدمات معلومات" في قاعدة ERIC

- أما عن المعادلة الحاملة للرقم 2 في الجدول، فهي تمكن من معرفة مجموع المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات المعلومات" في قاعدة ERIC، سواء بشكل منفصل أو بالإشتراك مع عبارة "خدمات مكتبية"، حيث قدر عددها بـــ 4949 مادة، و هي بالطبع تمثل نسبة أقل تقدر بـــ 30.41% من مجموع المواد المكشفة بكلتا العبارتين في القاعدة الممثل في المعادلة رقم 6.

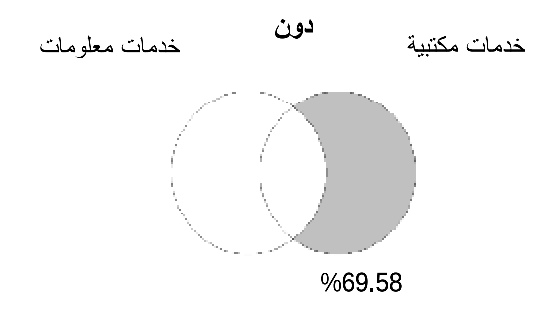
- في حين تمكن المعادلة رقم 3 ("خدمات مكتبية" **و** "خدمات معلومات") من تضييق البحث و معرفة مجموع المواد التي كشفت باستعمال كلتا العبارتين في الوقت نفسه فقط، و ذلك باستعمال معامل البحث "**و**" (AND)، حيث تبين النتائج بأن النسبة التي تمثلها هذه الفئة مقارنة بمجموع المواد المكشفة بكلتا العبارتين تعتبر ضعيفة، و تقدر بـــ 05.76%

أي ما يعادل 938 مادة من المجموع المشار إليه أعلاه، و الشكل التالي يقدم صورة أوضح عن ذلك:



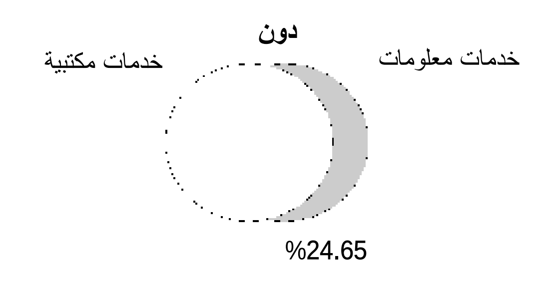
الشكل رقم 19: نسبة المواد المكشفة باستعمال عبارتي "خدمات مكتبية" و "خدمات معلومات" فقط في قاعدة ERIC

- و تمكن المعادلة رقم 4 في الجدول ("خدمات مكتبية" **دون** "خدمات معلومات") من معرفة مجموع المواد المكشفة في قاعدة ERIC، باستعمال عبارة "خدمات مكتبية" فقط، مع إقصاء تلك التي كشفت بشكل مشترك مع عبارة "خدمات معلومات" باستعمال معامل الإقصاء "**دون**" (NOT). و التي قدر عددها بـــ 11322 مادة بنسبة 69.58% من مجموع المواد الممثل في المعادلة رقم 6. و من جهة أخرى، فإن هذا العدد يمثل نسبة 92.36% من مجموع المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات مكتبية" مع أو بدون عبارة "خدمات معلومات" الممثلة في المعادلة رقم 1. و هو ما يؤكد التوجه الأكبر لاستعمال عبارة "خدمات مكتبية" مقارنة بعبارة "خدمات معلومات" لتكشيف المواد التي تتناول هذا الموضوع في قاعدة ERIC. و يمكن تمثيل المعادلة رقم 4 من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم 20: نسبة المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات مكتبية" فقط دون عبارة "خدمات معلومات" في قاعدة ERIC

- و على عكس ذلك، تمكن المعادلة رقم 5 ("خدمات معلومات" **دون** "خدمات مكتبية") من معرفة مجموع المواد المكشفة في قاعدة ERIC، باستعمال عبارة "خدمات معلومات" فقط، مع إقصاء تلك التي كشفت بشكل مشترك مع عبارة "خدمات مكتبية" باستعمال معامل الإقصاء "**دون**" (NOT). حيث جاءت النتائج مؤكدة لتلك المرتبطة بالمعادلة رقم 4. حيث قدر عدد المواد التي تشكل هذه الفئة 4011 مادة بنسبة 24.65% فقط من المجموع الممثل في المعادلة رقم 6. بينما يمثل هذا العدد 81.05% من مجموع المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات معلومات" مع أو بدون عبارة "خدمات مكتبية" الممثلة في المعادلة رقم 2 بالجدول، و هو يدل على أن أغلبية المواد المكشفة بعبارة "خدمات معلومات" تم تكشيفها بشكل منفصل عن عبارة "خدمات مكتبية". و يعكس الشكل التالي المعادلة رقم 5:



الشكل رقم 21: نسبة المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات معلومات" فقط دون عبارة "خدمات مكتبية" في قاعدة ERIC

يتضح من خلال نتائج البحث في قاعدة ERIC أن هناك إتجاه أكبر نحو استعمال عبارة "خدمات مكتبية" (Library services) للتعبير عن المواضيع ذات العلاقة بهذا المجال، مثلما هو موضح في الجدول رقم 3. الذي يشير بأن نسبة استعمال هذا المصطلح الكشفي في كشاف الكلمات المفتاحية من مجموع المواد المكشفة بعبارتي "خدمات مكتبية" و "خدمات معلومات" تقدر بـــ 75.34%. كما يمكن تفسير ذلك من خلال إعتماد مستوى تكشيف أعمق من طرف المكشفين عند معالجة المواد ذات العلاقة بالموضوع، على اعتبار بأن مصطلح "خدمات مكتبية" هو مصطلح خاص لمصطلح "خدمات معلومات" في مكنز قاعدة ERIC كما هو موضح في الشكل رقم 07. مما يؤدي إلى تكشيف أغلب المواد التي تعالج هذا الموضوع باستعمال المصطلح الخاص "خدمات مكتبية".

2-3-3-3- تحليل نتائج البحث في قاعدة Emerald:

يعتبر الناشر الذي يصدر هذه القاعدة، و الذي يحمل التسمية نفسها منذ سنة 2001، من أكبر المؤسسات المختصة في نشر الدوريات العلمية و قواعد المعلومات المتخصصة في مجالات علوم الإدارة و التسيير، و علوم المكتبات و المعلومات و إدارة المعرفة، و علوم الهندسة بمجالاتها المختلفة. تم تأسيسه سنة 1967 من طرف مجموعة من الباحثين بالمملكة المتحدة مع صدور أول دورية علمية متخصصة في علوم التسيير خلال السنة نفسها، و قد عرفت هذه المؤسسة تطورا كبيرا منذ نشأتها، حيث أصبحت اليوم تصدر أكثر من 170 دورية علمية، و تنتج أكبر قواعد المعلومات المتخصصة في المجالات المذكورة أعلاه، و تعتبر من الناشرين الأوائل الذين شرعوا في تقديم منتوجاتهم العلمية والوثائقية في شكل إلكتروني عبر الشبكة العالمية، و ذلك منذ سنة 1995. و هي تصدر العديد من عناوين الدوريات المتخصصة في علوم المكتبات و المعلومات و إدارة المعرفة من أبرزها: Library Review التي يعود تاريخ أول صدور لها إلى سنة 1927، بالإضافة إلى عناوين أخرى مثل مجلة The Electronic Library و مجلة Library Management. كما تقدم مجموعة أخرى من المنتوجات الوثائقية و المعلوماتية مثل Emerald LibraryLink، و هي عبارة عن بوابة معلومات تتيح عبر نقطة ولوج موحدة مجموعة كبيرة من المصادر المعلوماتية في مجالات المكتبات و المعلومات و إدارة المعرفة، تضم دراسات ميدانية و إحصائيات و أدلة عمل موجهة للمختصين في هذه المجالات. بالإضافة إلى بوابات مماثلة متخصصة في مجالات علوم التسيير و الهندسة. كما تتميز هذه القاعدة بانخراطها في مشروع Counter لقياس استعمال المصادر المعلوماتية الإلكترونية التي يقدمها، و اعتمادها لتقنية الرابط المفتوح (OpenUrl) التي سنتعرض إليها لاحقا[1]. و توفر هذه القاعدة عبر موقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت

---

[1] Emerald Group Publishing Limited. About Emerald : 40 Years in Publishig 1947 – 2007. Bradford, UK: Emerald Group Publishing Limited, 2007. [17 Juillet 2007]. [En ligne]: http://www.emeraldinsight.com/info/about_emerald/overview/About_Emerald_Leaflet/about_emerald_40.pdf

إمكانية البحث البسيط و المتقدم الذي يمكن من مساءلة عدة حقول في عملية بحث واحدة[1]، حيث قمنا بإجراء عملية البحث على مصطلحي "الخدمات المكتبية" (Library services) و " خدمات المعلومات" (Information services) في حقل الكلمات المفتاحية، وتحصلنا على النتائج التالية[2]:

معادلة البحث باللغة العربية	معادلة البحث باللغة الإنجليزية	نتائج البحث في حقل الكلمات المفتاحية	%
1- "خدمات مكتبية"	« library services »	216	26.37
2- "خدمات معلومات"	« information services »	585	71.42
"3- خدمات مكتبية" و "خدمات معلومات"	« library services »AND« information services »	27	03.29
3- "خدمات مكتبية" **دون** "خدمات معلومات"	« library services »NOT« information services »	234	28.57
4- "خدمات معلومات " **دون** "خدمات مكتبية "	« information services »NOT« library services »	558	68.13
المجموع: 5- "خدمات مكتبية" أو "خدمات معلومات"	Total : « library services »OR« information services »	819	99.99

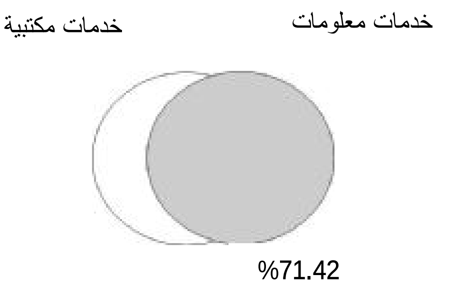
الجدول رقم 16: نتائج عملية البحث في قاعدة Emerald

على عكس النتائج المحصل عليها في قاعدة ERIC، يتضح من خلال هذا الجدول بأن أغلبية المواد ذات العلاقة بموضوع الخدمات، تكشف باستعمال عبارة "خدمات معلومات"، و هو ما توضحه معادلة البحث البسيطة التي تحمل الرقم 2 ("خدمات معلومات") في الجدول، التي تبين بأن 71.42% من مجموع المواد المكشفة بكلتا العبارتين سواء بشكل منفصل أو مع بعضهما - الذي توضحه المعادلة المركبة رقم 5 في الجدول ("خدمات مكتبية" **أو** "خدمات معلومات") -، تم تكشيفها باستعمال مصطلح "خدمات معلومات" (Information services)، و هو ما يعادل 585 مادة من مجموع 819، و هو ما يوضحه الشكل التالي:

---

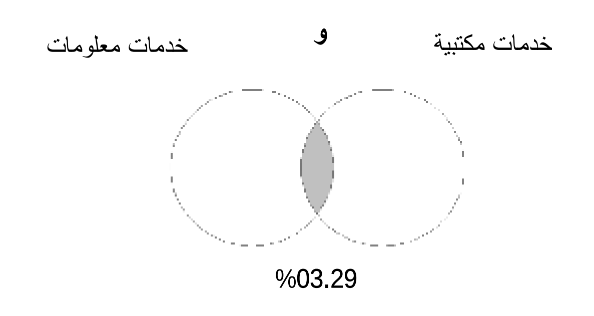
[1] يمكن البحث في قاعدة Emerald على العنوان الإلكتروني التالي:
http://www.emeraldinsight.com/Insight/menuNavigation.do?hdAction=menu_ca_sb_quick_search&hdBrowserId=-1397427434

[2] تم إجراء عملية البحث يوم 2007/07/29.



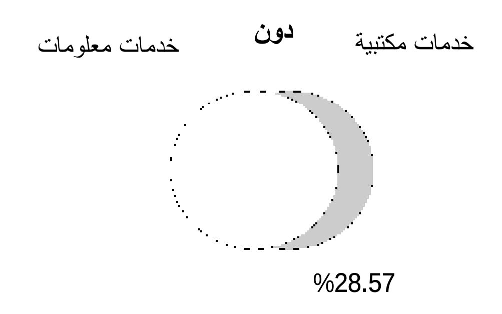
*الشكل رقم 22: نسبة المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات معلومات "مع أو بدون عبارة "خدمات مكتبية " في قاعدة **Emerald***

- بينما تشير المعادلة رقم 3 في الجدول ("خدمات مكتبية" **أو**"خدمات معلومات") إلى عدد المواد المكشفة بكلتا العبارتين فقط، الذي يعتبر ضعيفا يقدر بـــ 27 مادة أي ما يوازي 03.29% فقط من المجموع الكلي الموضح في المعادلة رقم 5، و قد يفسر ذلك من خلال عدم تقارب مفهوم كلتا العبارتين من وجهة نظر المكشفين بقاعدة Emerald، و تتجلى هذه المعادلة بصورة أوضح من خلال الشكل التالي:



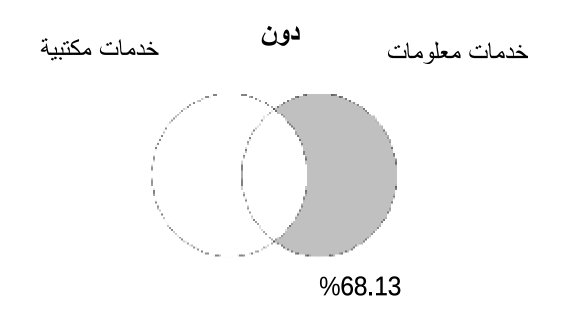
*الشكل رقم 23: نسبة المواد المكشفة باستعمال عبارتي "خدمات مكتبية" و "خدمات معلومات" فقط في قاعدة **Emerald***

- أما المعادلتين رقم 4 و5 في الجدول، فهما تشيران إلى نسبة استعمال كل مصطلح كشفي بشكل منفصل في القاعدة، حيث جاءت النتائج مؤكدة للأرقام الواردة في المعادلتين 1 و 2. إذ تشير المعادلة رقم 4 ("خدمات مكتبية" **دون** "خدمات معلومات") إلى أن 234 مادة تم تكشيفها باستعمال عبارة "خدمات مكتبية" بشكل منفصل، أي ما يمثل نسبة 28.57% من المجموع العام، و هي نسبة مقاربة لتلك الواردة في المعادلة رقم 1، و التي يعبر عنها الشكل التالي:



*الشكل رقم 24: نسبة المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات مكتبية" فقط دون عبارة "خدمات معلومات" في قاعدة **Emerald***

- و عكس ذلك، تشير المعادلة رقم 5 ("خدمات معلومات" **دون** "خدمات مكتبية") إلى التوجه الأكبر نحو استعمال عبارة "خدمات معلومات" في قاعدة Emerald، حيث تشير إلى أن 68.13% من مجموع المواد المكشفة بكلتا العبارتين، تم تكشيفها باستعمال عبارة "خدمات معلومات" بشكل منفصل، و هو ما يعادل 558 مادة من مجموع 819 حسب ما هو موضح في الشكل التالي:



*الشكل رقم 25: نسبة المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات معلومات" فقط دون عبارة "خدمات مكتبية" في قاعدة **Emerald***

و عليه، نستنتج بأن عبارة "خدمات معلومات" تمثل أكبر نسبة استعمال لتكشيف المواد التي تعالج المواضيع ذات العلاقة بالخدمات مقارنة بعبارة "خدمات مكتبية" في قاعدة Emerald، على عكس النتائج المحصل عليها في قاعدة ERIC. و هو ما يعبر عن عدم استقرار المفاهيم المرتبطة بكلا المصطلحين مما أدى إلى اختلاف نسب و توجهات استعمالهما في كل قاعدة.

3-3-3-3- تحليل نتائج البحث في قاعدة LISTA[1]:

تعتبر من أهم قواعد المعلومات في مجالات علوم المكتبات و تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تصدرها مجموعة EBSCO Industries، و هي تكشف أكثر من 600 عنوان دورية، فضلا عن الكتب و تقارير البحوث و أوراق المؤتمرات، و تغطي مجمل المواضيع المرتبطة بعلوم المكتبات و المعلومات مثل: الفهرسة، التصنيف، الدراسات البيبليومترية، إستخراج المعلومات على الخط و إدارة المعرفة و غيرها. و تمتد مدة تغطيتها للإنتاج الفكري في هذا المجال من منتصف الستينات من القرن الماضي إلى يومنا هذا[2]. و توفر هذه القاعدة عدة إمكانيات للبحث، مثل البحث البسيط و المتقدم، كما تتيح إمكانية تصفح الكشافات المرتبطة بالحقول القابلة للمساءلة و البحث المباشر ضمنها مثل كشاف المؤلفين و كشاف العناوين و كشاف الكلمات المفتاحية، مع تحديد عدد تكرار الكلمة المعنية بالبحث داخل الكشاف، حيث تبين لنا بعد البحث في كشاف الكلمات المفتاحية بأن كلا من مصطلحي "الخدمات المكتبية" (Library services) و "خدمات المعلومات" (Information services) يستعملان كواصفتين في القاعدة، بينما جاء عدد مرات تكرارها في كشاف الكلمات المفتاحية وفق ما هو موضح في الجدول التالي:

المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية	عدد التكرار في القاعدة
الخدمات المكتبية	Library services	2659
خدمات المعلومات	Information services	145

الجدول رقم 17: عدد مرات تكرار مصطلحي "الخدمات المكتبية" و "خدمات المعلومات" في كشاف الكلمات المفتاحية لقاعدة LISTA[3]

---

[1] Library, Information Science & Technology Abstracts.

[2] EBSCO Publishing. Library, Information Science & Technology Abstracts. Ipswich: EBSCO Publishing, 2007. [18 Juillet 2007]. [En ligne]:
http://support.ebsco.com/help/index.php?help_id=DB:469

[3] تمت عملية البحث في قاعدة LISTA يوم 30 جويلية 2007 حيث تم الولوج إليها إنطلاقا من موقع جامعة الجزائر على الإنترنت على العنوان الإلكتروني التالي:
http://bu.univ-alger.dz/
حيث تبين لنا بأنه يمكن البحث في هذه القاعدة انطلاقا من حاسوب مرتبط بخادم جامعة قسنطينة على الإنترنت، لكون هذه الأخيرة متحصلة على رخصة استغلال القاعدة، إذ تسنى لنا ذلك باستعمال الحواسيب المتواجدة بقاعة الإنترنت على مستوى قسم علم المكتبات. علما بأن إسم هذه القاعدة غير وارد ضمن قائمة قواعد المعلومات التي تشترك فيها الجامعة و التي يمكن الإطلاع عليها على العنوان الإلكتروني التالي:
http://www.umc.edu.dz/VersionFrancais/menu%20horizontal/revues.html?idProgramme=440

إذ يتضح جليا بأن عدد مرات استعمال مصطلح "الخدمات المكتبية" يفوق بكثير عدد مرات تكرار مصطلح "خدمات المعلومات" في كشاف الكلمات المفتاحية لقاعدة LISTA و هو ما يفسر نتائج عملية البحث على المصطلحين في حقل الكلمات المفتاحية التي جاءت كما هو موضح في الجدول التالي:

%	نتائج البحث في حقل الكلمات المفتاحية	معادلة البحث باللغة الإنجليزية	معادلة البحث باللغة العربية
92.19	2751	« library services »	1- "خدمات مكتبية"
08.04	240	« information services »	2- "خدمات معلومات"
00.23	07	« library services »AND« information services »	3-"خدمات مكتبية" **و** "خدمات معلومات"
91.95	2744	« library services »NOT« information services »	4-"خدمات مكتبية" **دون** "خدمات معلومات"
07.8	233	« information services »NOT« library services »	5- "خدمات معلومات " **دون** "خدمات مكتبية "
99.99	2984	Total : « library services »OR« information services »	المجموع: 6-"خدمات مكتبية" **أو** "خدمات معلومات"

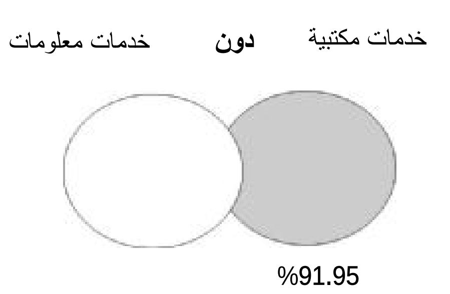
الجدول رقم 18: نتائج عملية البحث في قاعدة LISTA

جاءت نتائج البحث في قاعدة LISTA الموضحة في هذا الجدول متقاربة مع تلك المسجلة في قاعدة ERIC، حيث يتضح بأن هناك توجه كبير جدا نحو استعمال عبارة "خدمات مكتبية" (Library services) في قاعدة LISTA. إذ يقدر عدد الإجابات المحصل عليها باستعمال هذه العبارة في حقل الكلمات المفتاحية بـــ 2751 مادة من أصل 2984 الذي تمثله المعادلة رقم 6، و هو ما يمثل نسبة 92.19% من مجموع المواد المكشفة بكلتا العبارتين سواء بشكل متصل أو منفصل كما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم 26: نسبة المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات مكتبية "مع أو بدون عبارة "خدمات معلومات " في قاعدة LISTA

- في حين تمثل المواد المكشفة بعبارة "خدمات المعلومات" (Information services) مع أو بدون عبارة "خدمات مكتبية" في قاعدة LISTA نسبة ضعيفة تقدر بـــ 08.04% من المجموع الكلي للمواد المكشفة بكلتا العبارتين. بينما تمثل المواد المكشفة بكلتا العبارتين فقط في القاعدة التي توضحها المعادلة رقم 3 في الجدول، نسبة ضعيفة جدا تقدر بـــ 00.23% فقط، أي ما يعادل 07 مواد من مجموع 2984، و قد يفسر ذلك بتباعد مفهومي كلتا العبارتين من وجهة نظر مكشفي قاعدة LISTA، مما يجعل عدد المواد المكشفة بكلتا العبارتين في الوقت نفسه قليل.
- و في السياق ذاته، تؤكد نتائج الجدول من خلال المعادلة رقم 4 التوجه الأكبر نحو اعتماد مصطلح "خدمات مكتبية"، الذي تقدر نسبة استعماله بشكل منفصل عن مصطلح "خدمات معلومات" بـــ 91.95% كما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم 27: نسبة المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات مكتبية" فقط دون عبارة "خدمات معلومات" في قاعدة LISTA

- و في المقابل، تقدر نسبة استعمال مصطلح "خدمات معلومات" في قاعدة LISTA بشكل منفصل عن مصطلح "خدمات مكتبية" حسب نتائج معادلة البحث رقم 5 في الجدول بـــ 07.8% فقط ممثلة في الشكل التالي:



الشكل رقم 28: نسبة المواد المكشفة باستعمال عبارة "خدمات معلومات " فقط دون عبارة "خدمات مكتبية " في قاعدة LISTA

و عليه، يمكن القول بأن الأرقام الواردة في الجدول تعكس بوضوح اعتماد عبارة "خدمات مكتبية" (Library services) للتعبير عن المواضيع ذات الصلة بهذا المجال في قاعدة LISTA، مع العلم بأن هذه القاعدة متخصصة في علوم المكتبات و المعلومات، و هو ما يشكل منطلقا لاعتمادنا في هذه الدراسة على هذا المصطلح للتعبير عن كل المفاهيم ذات العلاقة بهذا الموضوع بغض النظر على الفوارق الموجودة بين مفهومي "الخدمات المكتبية" و "خدمات المعلومات" التي تطرقنا إليها سابقا.

3-4- الخدمة المكتبية: خصائصها، عوامل و مستويات تقديمها:

تتميز الخدمة المكتبية بجملة من الخصائص التي تميزها عن بقية الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الخدمية الأخرى، كما أنها ترتبط بجملة من العوامل التي تؤثر في تقديمها و تتحدد على إثرها مختلف المستويات المرتبطة بمجال و نطاق تقديمها، و هو ما سنتعرض إليه فيما يلي:

3-4-1- خصائص الخدمة المكتبية:

انطلاقا مما سبق، فإن الخدمة المكتبية تتميز ببعض الخصائص التي نوجزها في النقاط التالية:

1- الخدمة المكتبية هي عملية شاملة و متكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة، و التي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستفيدين منها.

2- تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية على الوصول إلى المستفيدين أينما وجدوا، بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن و أسرع وقت.

3- تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة و المستفيد، حيث تقوم بتيسير سبل تلبية المستفيد لاحتياجاته المعلوماتية المختلفة.

4- تتسم الخدمة المكتبية بالحركية و الديناميكية، فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتيسير و تسهيل الوصول و الحصول على المعلومات سواء من داخل المكتبة أو من خارجها، و هو ما أدى إلى بروز نوع جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الإلكترونية التي سنتناولها لاحقا.

5- تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة و تقويم أدائها.

6- كما يقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص، الذي يعد بمثابة حلقة الوصل بين المستفيد و مصادر المعلومات التي تلبي احتياجاته[1].

3-4-2- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية:

تتشكل الخدمات المقدمة " هوية " أي مكتبة تميزها عن بقية المؤسسات الأخرى، و تتحكم في تشكيلها عدة عناصر ترتبط ارتباطا عضويا بمحيطها المباشر و البعيد، و تؤثر في تشكيلها و تحديد أنماط و كيفيات الاستفادة منها، يمكن إيجازها في النقاط التالية:

1- مجتمع المستفيدين: حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم و مستواهم العلمي و متوسط أعمارهم، و بالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم و تتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد، و أن تضع التسهيلات اللازمة التي تمكن كل فئة من الاستفادة منها وفقا لطبيعتها و احتياجاتها.

2- أهداف المكتبة: التي يشترط أن تكون موافقة و خاضعة لأهداف المؤسسة الأم، إذ لا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال وضع العمليات و النشاطات و البرامج التي تندرج ضمن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.

[1] علوي محمد عودة، مجبل ملازم المالكي. المرجع السابق. ص.51.

3- حجم المكتبة: إذ تشكل المعطيات المرتبطة بحجم المكتبة من حيث البناء و المساحة و المجموعات المكتبية و مختلف العمليات و الإجراءات الفنية و التنظيمية و عدد المستفيدين و فئاتهم، عنصرا مهما في تحديد شكل و أهداف الخدمات المكتبية المقدمة.

4- العاملين في المكتبة: من حيث فئاتهم و عددهم و ثقافتهم و مؤهلاتهم و قدراتهم على تقديم خدمات مكتبية متطورة و ذات جودة عالية، إذ يعتبر العنصر البشري المؤهل شرطا ضروريا و عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية.

5- ميزانية المكتبة: التي تعتبر بدورها عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما توفرت الإمكانيات المادية و المالية لدى المكتبة بشكل كاف، و أحسن استخدامها و توظيفها، كلما أمكن تقديم أحسن خدمة مكتبية ممكنة.

6- التكنولوجيات المستخدمة: حيث يعد استعمال التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال شرطا أساسيا لتقديم خدمة تتماشى مع الاحتياجات المعلوماتية المتغيرة للمستفيدين من جهة، و لتمكين المكتبة من فرض وجودها في المحيط التشابكي الإلكتروني الجديد من جهة أخرى.

7- و ثمة عوامل أخرى، مرتبطة بالنواحي الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و الدينية و السياسية لها تأثير قوي في تحديد شكل و أهداف الخدمات المكتبية المقدمة[1].

3-4-3- مستويات تقديم الخدمة المكتبية:

تتميز الخدمات عموما و الخدمات المكتبية على وجه التحديد بإمكانية تقديمها وفق أنماط ومستويات مختلفة، بحسب الظروف التي تقدم فيها و فئات المستفيدين و الأهداف المستوخاة منها. و يذهب المختصون إلى تحديد ثلاث مستويات رئيسية للخدمة المكتبية وفق طبيعة و حجم الفئات المستهدفة و هي:

---

[1] النوايسة غالب عوض. المرجع السابق. ص. 29.

3-4-3-1- **الخدمة المكتبية القاعدية** (Prestation de service):

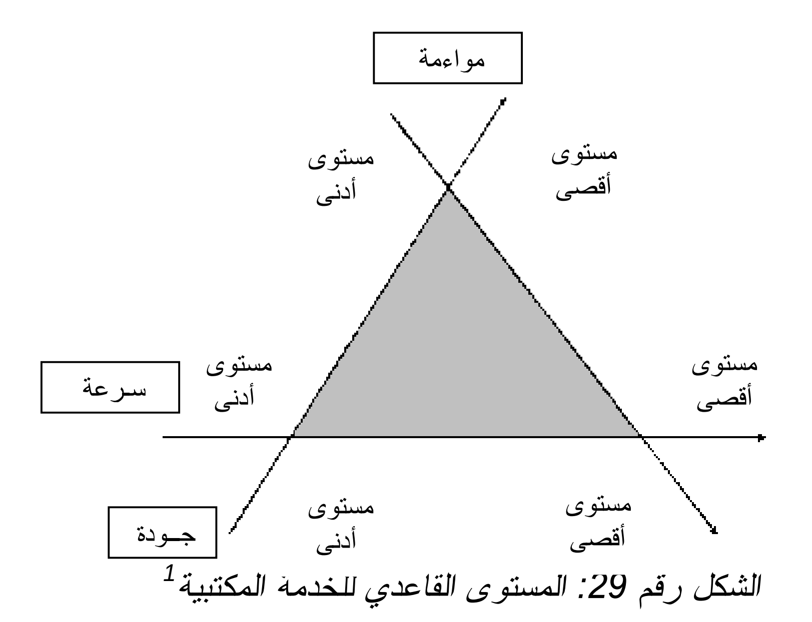
التي تمثل أولى مستويات الخدمة المكتبية الموجهة إلى الفرد، و هي تمثل كل عمليات تقديم المعلومات بمختلف أشكالها للمستفيد، و تتحكم ثلاث متغيرات أساسية في تحديد جودة هذا المستوى من الخدمات المكتبية، و هي:

1- جودة المعلومات المقدمة للمستفيد، التي تقاس بمدى دقة و شمولية المادة العلمية المقدمة و مستوى موثوقيتها و مصداقيتها العلمية. و هو أمر يقع على عاتق المكتبة كمؤسسة علمية تعنى بتجميع و انتقاء و تقييم المعلومات التي توفرها للمستفيد.

2- مواءمة المعلومات المقدمة مع احتياجات و قدرات طالبها، و هو كذلك أمر يقع ضمن مسؤوليات المكتبة التي عليها أن تتعرف على مختلف ملامح المستفيد المتعلقة باحتياجاته و سلوكاته العلمية و البحثية، لتتمكن من تنظيم و تقديم الخدمة التي تتوافق معها.

3- السرعة في تقديم المعلومات المطلوبة، حيث يعتبر العامل الزمني عنصرا ضروريا يجب أخذه بعين الإعتبار عند التخطيط للخدمة المكتبية، نظرا للتقادم السريع للمعلومات لا سيما العلمية و التقنية منها من جهة، و لضرورة تقديم المعلومات المطلوبة في آجال معقولة و مناسبة حسب طبيعة و مستوى من يطلبها من جهة أخرى.

و عليه، فإن تقديم هذا المستوى القاعدي من الخدمة المكتبية يتطلب الموازنة الجيدة لهذه المتغيرات الثلاث حسب ما يوضحه الشكل التالي:



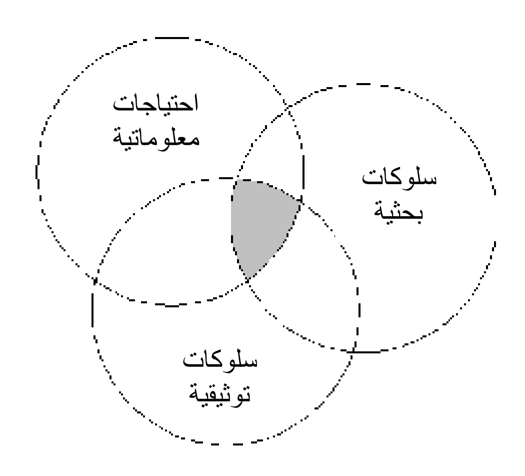
الشكل رقم 29: المستوى القاعدي للخدمة المكتبية[1]

يوضح هذا الشكل بأن كل عملية تقديم معلومات يجب أن تدخل ضمن الحقل الملون للشكل، من خلال الحرص على تقديم أجود المعلومات التي تتواءم مع احتياجات و قدرات المستفيد، و في أحسن الآجال بالنسبة إليه.

3-4-3-2- **الخدمة المكتبية الوظيفية** (Service fonctionnel):

الذي يمثل الخدمة المنظمة و الموجهة إلى مجموعة أو عدة مجموعات من المستفيدين، محددة وفق ثلاث متغيرات رئيسية وهي: احتياجاتها المعلوماتية، سلوكاتها البحثية وسلوكاتها في استعمال المعلومات. و عليه، فإن تنظيم الخدمات المكتبية يختلف حسب هذه المتغيرات الثلاث التي تتحكم في تحديد شكلها النهائي و في تحديد ظروف و متطلبات وكيفيات تقديمها و الإفادة منها، و يعبر الشكل التالي على المستوى الوظيفي للخدمات المكتبية:

[1] CALENGE Bertrand. Op.Cit. p. 50.



الشكل رقم 30: المستوى الوظيفي للخدمة المكتبية[1]

3-4-3-3- **الخدمة المكتبية الهيكلية** (Service structurel):

و هي تمثل المستوى الأشمل للخدمة المكتبية، الذي ينظر إلى المكتبة على أنها جهاز مؤسساتي معلوماتي، يضطلع بمهمة تحقيق مبدأ الخدمة العمومية عند تقديم الخدمات المكتبية التي يعرضها، من خلال الحرص على خدمة المحيط الاجتماعي الذي يحيط بالمكتبة، و توفير و إتاحة أنسب السبل و الفرص لذلك دون إقصاء أو تهميش لأي عنصر من العناصر المكونة للمحيط الاجتماعي الذي تخدمه[2].

و عليه، فإن الخدمة المكتبية بمفهومها العام، تشكل نظاما متكاملا، يشمل في هيكلته على المستويات الثلاث الواردة أعلاه، حيث تتكون الخدمة الهيكلية الشاملة من مجموعة من الخدمات الوظيفية، التي تتكون كل واحدة منها بدورها من مجموعة من الخدمات القاعدية، ليتشكل بذلك النظام الشامل للخدمة المكتبية بمستوياته الثلاث.

3-5- **المكتبات كمؤسسات خدمية:**

تصنف المؤسسات حسب طبيعة نشاطاتها و أهدافها إلى مؤسسات إنتاجية تقدم منتوجا ماديا و ملموسا، و مؤسسات خدمية تقدم خدمة توصف بأنها معنوية و غير ملموسة، فإذا اعتبرنا الخدمة كنتيجة لنظام إنتاجي معين مشكلة بذلك مخرجات (output) هذا النظام،

[1] Idem. P. 51.
[2] Idem. P. 52.

فهي تعرف بالإضافة إلى التعاريف الواردة سابقا بأنها "فعل أو أداء أو مجهود[1]"، إذ أن المنتوج يعبر عن شيء مادي يستعمل لتلبية مختلف الحاجات المادية، بينما تعبر الخدمة في جوهرها عن شيء لا مادي و غير ملموس على عكس المنتوج الذي يمتلك كيانا ماديا و ملموسا. هذه الخاصية تنطبق على ما تنتجه المكتبات بمختلف أنواعها، فعلى الرغم من وجود جملة من العناصر المادية الواضحة للعيان في المكتبات، كالوثائق في حد ذاتها والتجهيزات و الأثاث و المعدات التكنولوجية، إلا أن مخرجات المكتبة إذا اعتبرناها نظاما إنتاجيا تعتبر غير ملموسة لكون الخدمات التي تقدمها للمستفيد تنتج عنها منفعة معنوية بالدرجة الأولى كالترفيه و الترقية الثقافية و توفير المعلومات و المعارف التي تمكنه من حل مشكلاته و تلبية احتياجاته الذهنية و المعرفية. و عليه، فإن العناصر المادية التي تتوفر لدى المكتبات و التي تشكل جزءا من نظامها الإنتاجي ما هي إلا وسائل توظف و تستغل لتحقيق الخدمة المرجوة من طرف المستفيد.

3-5-1- دور المستفيد في مسار إنتاج الخدمة المكتبية:

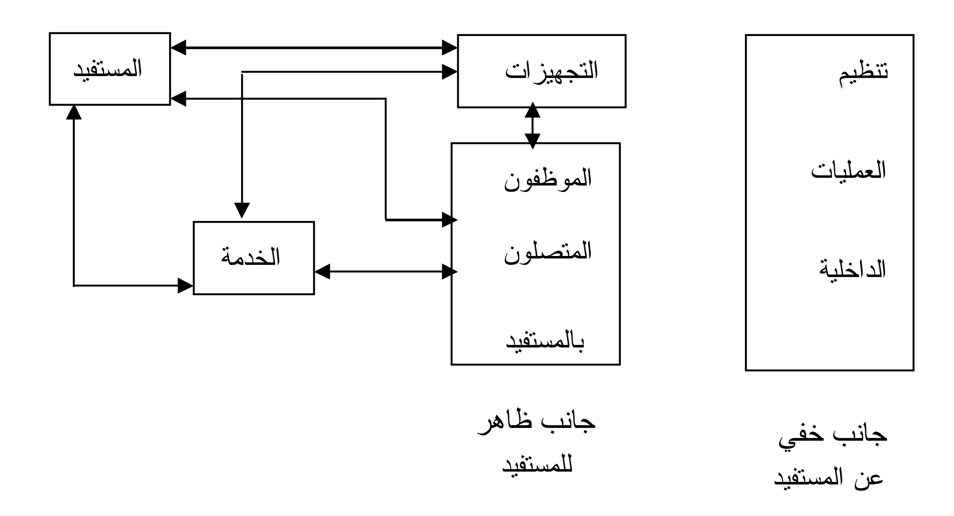
تكمن أهمية الخدمات التي تقدمها المكتبات في كونها كما رأينا سابقا تشكل الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات، و الذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوفر لديها من موارد مالية و بشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية التي تحضر و تمهد لتقديمها بأحسن السبل و أسهلها، و نظرا لتميز الخدمات بكون إنتاجها واستهلاكها يتمان في الوقت نفسه، إذ لا يمكن بهذا المفهوم اعتبار بأن الخدمة تكون جاهزة قبل استهلاكها من طرف المستفيد. لذا، فإن تقديم الخدمة المكتبية بمفهومها التقليدي تتطلب أن يتنقل المستفيد إلى المكتبة و يبحث ضمن رفوفها و أدوات البحث التي توفرها، و أن يتصفح أو يستعير الوثائق التي تسد حاجته من المعلومات، أو أن يقوم المستفيد بالعمل ذاته عن بعد، من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للمكتبة على الإنترنت والإطلاع على مختلف المصادر و الخدمات التي توفرها عبره، مثل مساءلة الفهرس الإلكتروني والخدمة المرجعية الافتراضية، إذا اعتبارنا الخدمة المكتبية بمفهومها الإلكتروني الحديث. و هو

[1]MUET Florence.- La bibliothèque en tant qu'organisation de service.- *Economie et bibliothèques*, sous la dir. de SALAUN Jean-Michel. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1997.- p.48.

الأمر الذي يجعل من مساهمة و مشاركة المستفيد في إنتاج و استهلاك الخدمة معيارا أساسيا و ضروريا يجب أخذه بعين الاعتبار عند تحديد كل النشاطات ذات الصلة بالخدمة المكتبية. و قد ورد في الأدبيات المتخصصة في مجال تسويق الخدمات مصطلح يعبر عن مشاركة المستفيد في إنتاج و تحقيق الخدمة و هو مصطلح "servuction"، و هو عبارة عن كلمة مركبة لكلمتي "service = خدمة"[1] و "production = إنتاج"[2]، و هي كلمة تم اعتمادها من طرف Langeard و Eiglier للتعبير عن مسار إنتاج الخدمة وكيفية مشاركة الزبون في هذه العملية[3]، إذ يمكن من خلاله توضيح الجوانب الظاهرة للمستفيد ذات العلاقة بالخدمة المقدمة، و التي يتدخل فيها بصفة مباشرة كالتجهيزات والموظفين المكلفين بالاستقبال و التوجيه و تقديم الخدمة و التي تعرف إداريا بالمصالح الخارجية، (front-office)، و الجوانب الخفية عنه التي تطبق فيها مختلف الإجراءات الفنية التي تمهد لتقديم الخدمة، و التي تعرف بالمصالح الفنية أو الداخلية (back-office). و يؤدي تركيب مختلف العناصر المكونة للخدمة مع بعضها البعض إلى تشكيل نظام إنتاج الخدمة (Servuction) الذي يعرف بأنه: "التنظيم الموضوعي و المنسجم لجميع العناصر المادية و البشرية التي تشكل واجهة الزبون – المؤسسة، اللازمة لتحقيق الخدمة، التي تم تحديد ملامحها التجارية و مستويات الجودة المرتبطة بها مسبقا[4]". ويمكن التعبير عن هذا النموذج من خلال الشكل التالي:

---

[1] SALAUN Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des Centres de documentation. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. p.56.
[2] Idem.
[3] EIGLIER Pierre, LANGEARD Eric. Op.Cit. p.8.
[4] ترجمة لـ:
« C'est l'organisation systématique et cohérente de tous les éléments physiques et humains de l'interface client – entreprise nécessaire à la réalisation d'une prestation de service dont les caractéristiques commerciales et les niveaux de qualité ont été determinés ». Marketing Etudiant. La servuction : la specificité de la production des services. Paris : Marketing - Etudiant, 2007. [17 Juillet 2007]. [En ligne] : http://www.marketing-etudiant.fr



الشكل رقم 31: نموذج مشاركة المستفيد في إنتاج و تحقيق الخدمة (servuction)[1]

هذا، و يحدد Calenge من جهته مسارا لإنتاج الخدمة المكتبية، التي يقسمها إلى ثلاث فئات كبرى متكاملة و متصلة فيما بينها، و هي:

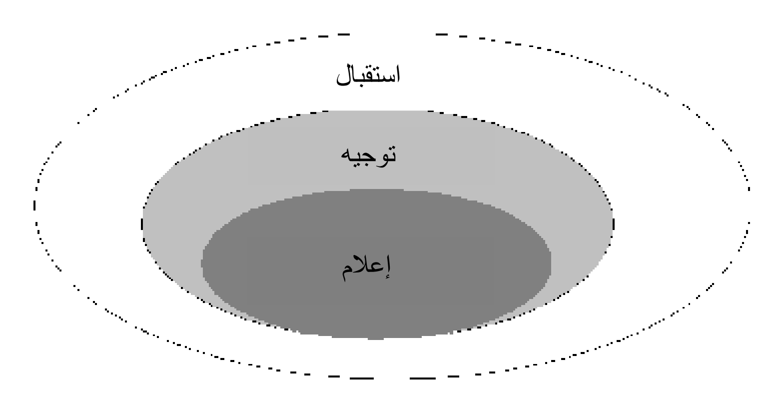
- الاستقبال: و هو يشكل أولى مبادئ و مستويات إنتاج و تنظيم الخدمة المكتبية بمختلف أبعادها، و يعكس الجانب التنظيمي المادي الموجه لاستقبال المستفيد و تلبية رغباته و طلباته، من خلال ربط العلاقة بينه و بين مختلف العناصر المكونة لنظام إنتاج الخدمة، سواء كان ذلك داخل جدران المكتبة أو خارجها كما هو الشأن بالنسبة للخدمات المكتبية الإلكترونية.

- التوجيه: الذي يتعدى مجرد توجيه القارئ لإيجاد المعلومات و الوثائق المطلوبة ضمن المجموعات الوثائقية التي توفرها المكتبة، من خلال نظام الإشارات المعتمد أو مختلف الجهود الموجهة لتدريب المستفيد على الاستعمال الأمثل لموارد و خدمات المكتبة. ليتضمن كذلك توجيه المستفيد إلى العناوين و المصادر الخارجية التي قد تفيده في تلبية حاجاته المعلوماتية.

- الإعلام: الذي يشكل نتيجة التفاعل مع العنصرين السابقين، و الجانب الأهم في علاقة المكتبة بالمستفيد، و هو يشمل كل مادة علمية مقدمة من طرف المكتبة للمستفيد مهما كان شكلها و وعاؤها و ملكيتها.

[1] MUET Florence. Op.Cit. p.53.

هذه العناصر الثلاث المكونة للخدمة المكتبية تتكامل و تتصل فيما بينها وفق ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم 32: مسار إنتاج الخدمة المكتبية[1]

3-5-2- الإستراتيجيات التسويقية للخدمة المكتبية:

أصبحت المكتبات اليوم بحاجة إلى اللجوء أكثر من أي وقت مضى إلى تطبيق تقنيات التسويق في مختلف أنشطتها، و وضع استراتيجيات تمكنها من تقديم خدمات جديرة بتلبية رغبات و احتياجات المستفيدين التي ما فتئت تتطور و تتعقد باستمرار في ظل محيط تنافسي و غير مستقر، و قد تم تعريف التسويق بأكثر من طريقة و لكن من أكثرها شمولية هو تعريف فيليب كوتلر **Philip Kotler**، بروفيسور التسويق المشهور، الذي وصفه كما يلي: "التسويق عملية إدارية اجتماعية يحصل بموجبها الأفراد و المجموعات على ما يحتاجون، و يتم تحقيق ذلك من خلال إنتاج و تبادل المنتجات ذات القيمة مع الآخرين[2]"، و في موضع آخر يعرف كوتلر التسويق بأنه "المفتاح لتحقيق أهداف المؤسسة و يشمل تحديد الاحتياجات و الرغبات للسوق المستهدفة و الحصول على الرضا المرغوب بفعالية و كفاءة أكثر من المنافسين[3]"، و قد فرض مفهوم التسويق نفسه على المكتبات باعتبارها منظمات تواجه جملة من التحديات إثر الثورة التكنولوجية التي ما فتئت تؤثر عليها محدثة تحولات على مستوى محيطها الداخلي و الخارجي. الأمر الذي يرغمها على إعادة النظر في تنظيم هياكلها الداخلية و إعادة تنظيم علاقاتها و وضع نظم قادرة على مواجهة هذه التحولات التي تحدث بوتيرة سريعة جدا، و يكمن الغرض من

[1] CALENGE Bertrand. Op.Cit. p.62.
[2] KOTLER Philip. Marketing for non profit organisations. New Jersey, 1982. p.15.
[3] Idem. p.16

التسويق في كونه الأداة التي تمكن المكتبات من إرساء دعائم قوية لربط المكتبة بمحيطها الخارجي في شكل علاقات واضحة و مثمرة، كما يمكنها من تحسين هذه العلاقات والحفاظ على ديمومتها[1].

و ينعكس عن التسويق كأداة مساندة للتسيير و الإدارة الذكية للمكتبات و ضع استراتيجيات تمكنها من تحديد الخدمات الأقرب إلى تلبية احتياجات محيطها، و تمر هذه الإستراتيجية بـــ 3 مراحل:

3-5-2-1- **دراسة السوق**: Etude de marché (Ciblage)

تعتبر دراسة السوق من المفاتيح الأساسية الواجب التركيز عليها في الفلسفة الناجحة لاستراتيجيات الخدمة المكتبية، فالتوجه نحو المستفيد يعني أن تستثمر المكتبة وقتا لمعرفة احتياجات و رغبات زبائنها، و تهدف هذه المرحلة إلى دراسة مجتمع المستفيدين الحقيقيين و المحتملين، و تحديد الفئات التي تقدم لها الخدمة المعروضة، فضلا عن دراسة احتياجاتها و سلوكاتها في البحث عن المعلومات و استعمالها، و هي تعتمد بذلك على تجميع و استغلال أكبر قدر ممكن من المعلومات المتعلقة بطبيعة مجتمع المستفيدين كمعرفة خصائصهم النوعية ذات الصلة بمستوياتهم العلمية و الثقافية و الاجتماعية، وملامحهم النفسية و منظومتهم القيمية و السلوكية، بالإضافة إلى معرفة الحجم المتوقع للفئات المستهدفة من طرف الخدمة المقدمة. و يمكن للمكتبات حسب طبيعتها و نوعية مجتمع المستفيدين من خدماتها أن تتبنى حلا من الحلول الثلاثة التالية:

- **الحل العام**: و هو الذي يوجه الخدمة إلى مجتمع المستفيدين دون تقسيمه إلى فئات محددة، فهو يعتمد بذلك على ما يسمى بالتسويق العام أو الشامل (Marketing indifférencié).

- **الحل المتخصص أو المدقق**: و هو الذي يوجه الخدمة إلى فئة محددة من المستفيدين، و يركز كل جهوده عليها، و هو يعتمد على التسويق المركز (Marketing concentré).

[1] SALAUN Jean-Michel. Op.Cit. p.28.

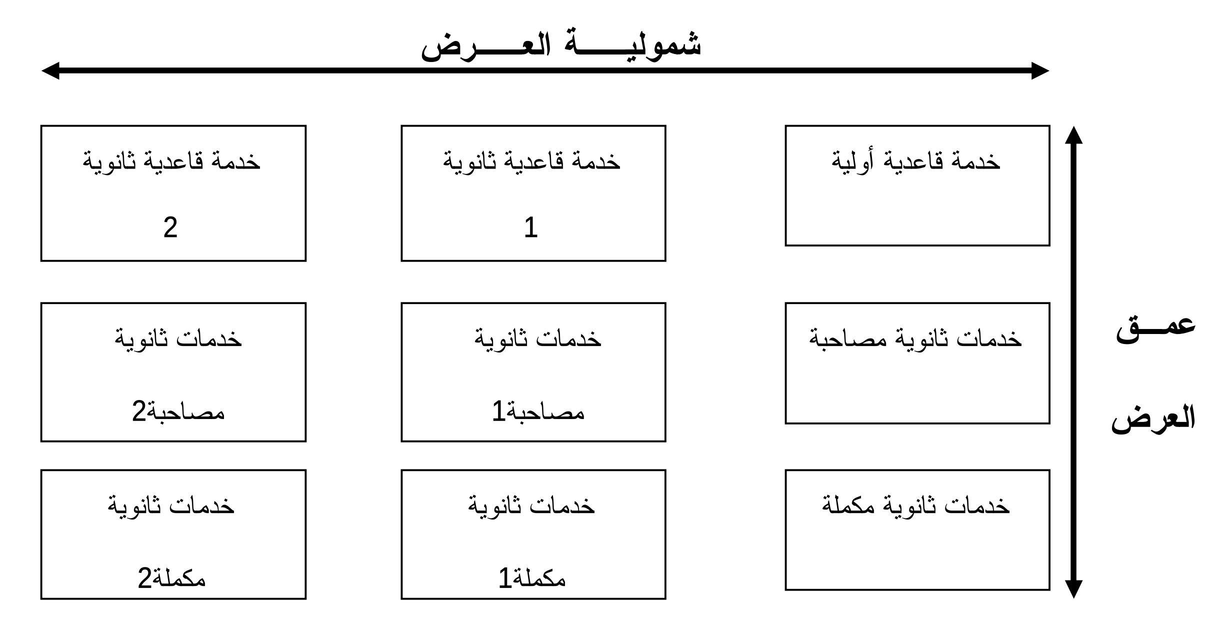
- **الحل المرن أو الوسط**: و هو الحل الذي يهدف إلى تكييف الخدمة مع فئات مختلفة من المستفيدين، و يعتمد على التسويق المرن أو المتغير[2] (Marketing adapté ou différencié).

3-5-2-2- عرض الخدمات أو تحديد الخدمات المقدمة: (Offre de services)

تعتبر من أهم المراحل في البناء الإستراتيجي المعتمد، إذ يتم من خلالها تحديد إستراتيجية عرض الخدمات المقترحة، و تتحدد معالم هذه الإستراتيجية انطلاقا من النتائج و المعطيات المحصل عليها و المتعلقة بالمرحلة الأولى (مرحلة دراسة السوق)، و كذا عن الخيارات المترتبة عنها. كما تتحدد من خلال تجزئة السوق المستهدفة إلى فئات معينة ملامح عرض الخدمات المقترحة، بحيث يتم توجيه عرض موحد لكل فئات مجتمع المستفيدين في حالة اعتماد التسويق العام أو الشامل ، أو عرض خاص موجه إلى فئة محددة من المستفيدين في حالة اعتماد التسويق المركز، أو عرض مكيف موجه لعدة فئات من المستفيدين في الوقت نفسه في حالة اعتماد التسويق المرن.

هذا، و يترتب عن إستراتيجية العرض المعتمدة من طرف المكتبة وضع " نظام عرض الخدمات " (système d'offre de services)، و الذي يمكن من خلاله تحديد أبعاد الخدمات المقترحة من حيث الشمولية و العمق من جهة، و تحديد الخدمات المخصصة و الموجهة إلى كل فئة من الفئات المستهدفة، و يتضح من خلال الشكل التالي نظام عرض الخدمات:

[2] MUET Florence, SALAUN Jean-Michel. Stratégie marketing des services d'information : Bibliothèques et centres de documentation. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2001. p.111.



الشكل رقم 33: نظام عرض الخدمة[1]

بالإضافة إلى ذلك، فإن نظام عرض الخدمات المعتمد من طرف المكتبة لا يكتفي بتحديد الخدمات التي يتم عرضها و تقديمها، بل يتعدى إلى تحديد مستوى هذه الخدمات، إذ يجب التمييز بين عدة مستويات من الخدمة و هي:

- **الخدمة القاعدية**: و هي التي تدفع المستفيد إلى طلب الخدمة من المكتبة، مثل توفر إمكانية استعمال وثيقة لمدة زمنية معينة دون الحاجة إلى شرائها في حالة الإعارة.
- **الخدمة الثانوية المصاحبة**: و هي التي تسهل و تمهد لتحقيق الخدمة القاعدية، مثل توفر إمكانية حجز وثيقة لإعارتها لاحقا.
- **الخدمة الثانوية المكملة**: و هي التي تحسن و تدعم الخدمة القاعدية، مثل توفر إمكانية الحصول على قائمة المقتنيات الجديدة للمكتبة[2].

و على صعيد آخر، فإنه يتم كذلك تحديد طبيعة العلاقة التي تربط المكتبة بالمجتمع المستهدف، و وضع الآليات التي تمكن المستفيد من المشاركة في إنتاج و تحقيق الخدمة المقترحة، تحقيقا للنموذج المشار إليه أعلاه (servuction)، و تتمثل أبعاد هذا النظام في شمولية و عمق الخدمات المقدمة:

[1] MUET Florence. Op.cit. p.50.
[2] Idem. p.51.

- أما عن **شمولية العرض** (largeur de l’offre)، فهي تتكون من الخدمة القاعدية الأولية و الخدمات القاعدية الثانوية، بحيث كلما كان العرض أشمل كلما أمكن استهداف عدد أكبر من المستفيدين و تلبية عدد أكبر من الاحتياجات، و يتم اعتماد هذا الخيار في حالة تعامل المكتبة مجتمع مركب و متنوع من المستفيدين لتلبية احتياجاتهم المتنوعة.

- أما فيما يخص **عمق العرض** (profondeur de l’offre)، فهو يتكون من الخدمات المصاحبة و المكملة، بحيث كلما كان العرض أعمق كلما وجدت إمكانيات إضافية لتحقيق الخدمة المقدمة، و هو خيار يعتمد من طرف المكتبات التي تركز جهودها على خدمة قاعدية معينة مع توفير إمكانيات إضافية لتحقيقها من خلال تقديم الخدمات المصاحبة المكملة لها[1]، و التي تستهدف غالبا فئة محددة من المستفيدين مثلما هو معمول به في مراكز التوثيق و المعلومات.

- و ثمة خيار ثالث يمكن أن يعتمد من طرف المكتبات، و هو يهدف إلى تحقيق توازن بين إستراتيجية شمولية العرض و عمقه، من خلال تقديم عدة خدمات قاعدية توجه إلى عدة فئات من المستفيدين، مع العمل على توفير طرق إضافية و مكملة لتحقيقها مثلما هو الشأن في المكتبات العامة[2].

3-5-2-3- **التموقع**: (Positionnement)

تهدف هذه المرحلة إلى وضع سياسة اتصال لتحديد معالم و فرض هوية الخدمات المكتبية المقترحة، و التي تميزها عن بقية الخدمات الأخرى، فهي تعمل على خلق علاقات جيدة مع مختلف الأطراف التي لها صلة بالخدمة المقدمة كالجهات الوصية، و الموردين و مجتمع المستفيدين، كما تهدف إلى خلق صورة مرجعية تمكن المكتبة من كسب ثقة كل هذه الأطراف و العمل على المحافظة عليها و تحسينها. و كثيرة هي المكتبات التي أدركت أهمية هذا الجانب الهام الذي يضعها في مرتبة مرموقة في الوسط

[1] MUET Florence, SALAUN Jean-Michel. Op.cit. p.127
[2] Idem.

المحيط بها، من خلال إنشاء مصالح و أقسام للعلاقات العامة تعمل على تسيير علاقات المكتبة مع مختلف شركاءها و تصدير أحسن صورة ممكنة عنها[1].

3-6- طرق و منهجيات تقييم الخدمات المكتبية:

يعتبر التقييم من النشاطات الإجرائية التي تتم داخل المكتبة قصد تقدير مدى صلاحية أو مواءمة الأنماط الأدائية في القطاعات الوظيفية المختلفة لتحقيق الأهداف التي تبتغي المكتبة تحقيقها. و يترتب عن ذلك توفير قدر من المعلومات و المؤشرات التي تسمح باتخاذ قرارات ضرورية لتصحيح المسارات التي حادت عن الطريق التي رسمتها المواصفات القياسية للمكتبات باعتبارها مرجعا لتقييم الأداء بها، بشكل يمكن من تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد البشرية و الفنية و التكنولوجية و المالية و التوثيقية للمكتبة.

و يعرف التقييم بأنه تقدير قيمة نشاط ما أو شيء ما، كما يعتبره آخرون بأنه فرع من فروع البحث، يعنى بتطبيق المنهج العلمي لتحديد مدى نجاح الأداء لبرنامج ما على سبيل المثال، فهو يهدف إلى جمع البيانات اللازمة لتحديد أي من الإستراتيجيات المطروحة كبدائل تبدو أقرب إلى تحقيق النتيجة المنشودة[2]. و لتقييم الخدمات المكتبية ما يبرره من وجهة نظر الكثير من المختصين، بفعل التحولات و التحديات الكبيرة التي تواجه المكتبات اليوم، من جراء التناقص المستمر للموارد المالية المخصصة لها من جهة، و لضرورة الاستثمار المكثف في التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال لمواجهة الاحتياجات و التطلعات المتنامية و المتغيرة بشكل مستمر للمستفيدين من الخدمات المكتبية من جهة أخرى. و عليه، فإن المؤسسات الحكومية و دوائر الأعمال التي تمول المكتبات كالجامعات و المؤسسات العلمية و الثقافية أصبحت تطالبها بتوفير خدمات جيدة مع الحفاظ على معدل أقل من التكلفة[3]. حيث أصبح من واجب القائمين على المكتبات أن يوضحوا بطريقة يمكن فهمها و قياسها نتائج ما يقدمون من خدمة، و عليهم تبعا لذلك أن يثبتوا بالدليل أن برامجهم ملائمة للمستفيدين المستهدفين، و أنها تحقق أهدافهم بكفاءة

---

[1] Idem. p.152.

[2] لانكستر ولفرد؛ ترجمة الشيمي حسني عبد الرحمن و الفرماوي جمال الدين محمد. تقييم الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1996. ص.3.

[3] لانكستر ولفرد، بيكر شارون؛ ترجمة الشيمي حسني عبد الرحمن و الفرماوي جمال الدين محمد. خدمات المكتبات و المعلومات: قياسها و تقييمها. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2000. ص.7.

و فعالية، كما أنه عليهم ألا ينظروا إلى التقييم باعتباره عبءا إضافيا يفرضه المسؤولون عن التمويل و لكن على أنه وسيلة لتحسين الخدمات المقدمة من خلال توفير المعلومات التي يمكن استخدامها لحل المشكلات أو اتخاذ القرارات الأفضل[1].

3-6-1- أوجه و مجالات تقييم الخدمات المكتبية:

يتسم تقييم الخدمات المكتبية بالتعقد و التشعب لتعدد مجالات و أوجه مختلف العمليات التقييمية للخدمة المكتبية و تنوعها، و لتجاوز هذه الصعوبات المفاهيمية، يحدد Calenge أربع أوجه رئيسية لهذه العملية، نوردها فيما يلي:

3-6-1-1- الوجه الأول: مبدأ ضمان جودة الخدمة المكتبية:

إن الهدف الأول لكل عملية تقييم، هو تحسين و رفع جودة الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين. و هو ما تعبر عنه مؤشرات الجودة المحققة من طرف لجنة الإحصائيات التابعة للفدرالية الدولية لجمعيات المكتبات (IFLA[2]) التي يمكن حصرها في النقاط التالية:

1- مدى مواءمة المجموعات المكتبية.
2- درجة رضا المستفيدين.
3- أوقات العمل.
4- أوقات الانتظار المتعلقة بإيصال الوثائق.
5- نسبة الطلبات المحققة.
6- نسبة الوثائق الموجودة بالمكتبة أثناء تقديم الطلبات.
7- مدى فعالية الفهارس (نسبة عمليات البحث الناجحة).
8- نسبة المجموعات المستعملة.
9- حجم جمهور المستفيدين[3].

هذا، و قد حدد Sutter العمليات المتسلسلة التي تشكل المسار المؤدي إلى تحقيق جودة الخدمات المكتبية، و التي نوردها في النقاط التالية:

[1] المرجع نفسه. ص.8.
[2] International Federation of Library Associations.
[3] CALENGE Bertrand. Op.Cit. p.402.

1- تحديد مختلف الخدمات وفقا لأهداف واضحة و محددة مسبقا، و هو إجراء يشكل جزءا من الإستراتيجية التسويقية للخدمات المكتبية التي سبق التطرق إليها، مما يؤدي إلى تحديد الخدمات القاعدية و الخدمات الإضافية المكملة لها يشكل يسمح بتحديد مستويات عمق و شمولية و عرض نظام الخدمة المكتبية المعتمد من طرف المكتبة.

2- تحديد إطار مرجعي للجودة المرغوب فيها، لشكل المحك الذي يتم الرجوع إليه للتعرف على مدى تحقيق الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية المقدمة[1].

3- تحليل و دراسة مختلف العمليات التي تشكل مسار الخدمة المكتبية المقدمة، و يتم ذلك من خلال تفكيك مختلف النشاطات المرتبطة بالخدمة، و تحديد المهام الموكلة لكل عنصر معني بتقديم الخدمة المكتبية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

4- تحديد الأخطاء و النقائص التي تسجل على مستوى مختلف العمليات و النشاطات المكونة لهذا المسار إن وجدت.

5- تحديد الأسباب الكامنة وراء حدوث هذه الأخطاء و النقائص، و معالجتها تفاديا للوقوع في أخطاء و نقائص مشابهة أو ذات طبيعة مختلفة.

6- البحث عن الحلول و البدائل المناسبة لتلك الأخطاء و النقائص بشكل يمكن من الوصول قدر الإمكان إلى مستوى الجودة المطلوب للخدمة المكتبية المقدمة[2].

3-6-1-2- الوجه الثاني: مواءمة المجموعات لاحتياجات المستفيدين:

إن تحليل مسار الخدمة المكتبية يؤدي حتما إلى دراسة المحتويات التي تتضمنها المجموعات الوثائقية للمكتبة. إذ يذهب الكثير من المختصين إلى القول بأن تقييم الخدمات المكتبية يعتمد أساسا على تقييم استعمال المجموعات الوثائقية التي توفرها المكتبة سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية، لكونها تشكل حجر الزاوية لهذه الخدمات. و يتم ذلك من خلال التعرف على مدى سهولة الوصول إلى المعلومات و الوثائق المطلوبة من طرف المستفيدين، و الإمكانيات المادية و البشرية المسخرة لذلك، و الفترات الزمنية المستغرقة للوصول إليها، علما بأن العامل الزمني يشكل عنصرا أساسيا كثيرا ما يغفل عنه عند

---

[1] SUTTER Eric. Services d’information et qualité. Paris : ADBS Editions, 1992. p.23.
[2] Idem. p.24.

دراسة كلفة الخدمة المكتبية المقدمة. بالإضافة إلى دراسة مدى مواءمة المحتويات المقدمة للطلبات المعلوماتية المعبر عنها. و يتوجب على المكتبة أن تتعرف بشكل مستمر على مستويات مواءمة المجموعات المكتبية لاحتياجات المستفيدين من المعلومات بمختلف الطرق، سواء كانت كمية مثل دراسة الإحصائيات المتعلقة بعمليات الإعارة، أو كيفية من خلال إجراء البحوث و الدراسات الميدانية مع مجتمع المستفيدين بمختلف فئاتهم شرائحهم[1].

3-6-1-3- الوجه الثالث: مواءمة المكتبة لاحتياجات المستفيدين:

و هو يشكل إطارا تقييميا أشمل، من حيث دراسة مدى مواءمة الخدمات المكتبية المقدمة بمفهومها الواسع للاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين من خلال إجراء الدراسات الميدانية مع الفئات المستهدفة من المستفيدين سواء كانوا فعليين أو محتملين. و مهما يكن من أمر، فإن مثل هذه الدراسات تخضع عموما إلى اعتبارات منهجية قائمة على ثلاث مراحل أساسية و هي:

1- ينبغي تحديد الفئات المستهدفة من الخدمة المكتبية حسب درجة الأولوية، وفقا لمعايير مختلفة مثل المعايير الثقافية و الاجتماعية و المهنية، و عوامل السن و الجنس و التوزيع الجغرافي للمستفيدين.

2- ينبغي ألا يقتصر الهدف من هذه الدراسات الميدانية على تحليل علاقة المكتبة بالمستفيدين و كيفية تقديم الخدمة لهم، و إنما يتعدى إلى دراسة و تحليل احتياجاتهم المعلوماتية و سلوكاتهم البحثية و الوثائقية، لتحديد ملامح و خصائص الخدمات الكفيلة بتلبية تلك الاحتياجات وفقا للأنماط السلوكية المحددة.

3- ينبغي ألا تقتصر هذه الدراسات على المستفيدين الفعليين من الخدمات المكتبية، و إنما عليها أن توجه اهتمامها قدر الإمكان إلى الفئات الأخرى المحتملة حسب الخصائص المعروفة (السن، الجنس، المهنة، إلخ...)، للتعرف على احتياجاتها و أنماطها السلوكية،

[1] CALENGE Bertrand. Op.Cit. p.403.

و على المشاكل و العراقيل التي تحول دون استفادتها من الخدمات المقترحة، و تطوير خدمات جديدة تتماشى مع احتياجاتها إذا تطلب الأمر ذلك[1].

3-6-1-4- الوجه الرابع: مواءمة الخدمات مع البيئة الاجتماعية للمكتبة:

يقصد بالبيئة الاجتماعية ذلك الإطار الاجتماعي و الثقافي و المهني الذي يحيط بالمكتبة، الذي يختلف باختلاف نوع المكتبة و طبيعتها، إذ يمكن اعتبار المجتمع الجامعي بمختلف شرائحه و مكوناته إطارا اجتماعيا للمكتبات الجامعية على سبيل المثال. حيث يتم دراسة مدى مواءمة الخدمات المكتبية المقدمة مع المحيط الاجتماعي للمكتبة من خلال:

- تحديد الأولويات الخاصة بالبيئة الاجتماعية، مثل التعرف على سياسات المؤسسة التعليمية التي تتبع لها المكتبة الجامعية المتعلقة بطور الميزانيات، و مجالات صرفها، بالإضافة إلى التعرف على إستراتيجياتها و مشاريعها المستقبلية.

- تصنيف تلك الأولويات وفقا لفئات المستفيدين المعنيين بالخدمة المكتبة، مع أخذ البعدين الثقافي و الاجتماعي بعين الاعتبار عند القيام بذلك.

- معرفة مدى مواءمة الخدمات المقدمة مع سياسات و أولويات البيئة الاجتماعية للمكتبة، و العمل على تقويمها و تكييفها بشكل دوري و مستمر تماشيا مع التحولات و التطورات التي قد تحدث على مستوى المحيط الاجتماعي الذي تخدمه، حتى لا تحيد عن أهدافه و استراتيجياته العامة[2].

3-6-2- مستويات تقييم الخدمات المكتبية:

يذهب كل من لانكستر و شارون إلى أنه من المفيد تقييم أي نوع من خدمات المكتبات على ثلاثة مستويات ممكنة و هي:

3-6-2-1- مستوى تقييم الفعالية:

تقاس الفعالية من منظور مدى كفاية خدمات المكتبة بالمتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها، و يمكن دراسة الفعالية على سبيل المثال من خلال معرفة ما إذا كانت الأسئلة المرجعية

[1] Idem. p.404.
[2] Idem. p.405.

التي وردت إلى المكتبة قد أجيبت بشكل مرض للمستفيدين، أو ما إذا كانت المكتبة توفر المواد التي يريدها المستفيدون حال طلبها[1].

3-6-2-2- مستوى تقييم الفاعلية أو فعالية التكلفة:

أما تقييم الفاعلية أو فعالية تكلفة نظام ما فهو معني بكفاية التشغيل الداخلي للنظام، و مثل هذه الدراسة تقيس مدى كفاية النظام (من منظور التكاليف) في تحقيق أغراضه أي الوفاء باحتياجات المستفيدين منه. و يمكن للمكتبات أن تحسن من فعالية تكلفة خدماتها من خلال المحافظة على مستوى ثابت للنفقات في ذات الوقت الذي ترفع فيه من مستوى الفعالية، أو الحفاظ على مستوى معين من الفعالية في الوقت الذي تنجح فيه في تخفيض النفقات[2].

3-6-2-3- مستوى تقييم المواءمة أو عائد التكلفة:

و من جهة أخرى، فإن تقييم المواءمة أو عائد التكلفة يعني بما إذا كانت قيمة (جدارة أو جدوى) الخدمة تزيد أو تقل عن تكلفة توفيرها. و بعبارة أخرى، نحاول من خلال تقييم المواءمة أو عائد التكلفة تحديد ما إذا كانت المكاسب الناتجة عن خدمة ما تبرر النفقات التي تكلفها الإمداد بها. و معنى هذا، أنه بإمكان القائمين على شؤون المكتبات تحقيق عنصر المواءمة و تحسين العلاقة بين التكلفة و العائد من خلال تنمية العوائد أو المكتسبات دون زيادة في التكاليف، أو بخفض التكاليف دون النزول بالمكاسب[3]، مع الإشارة إلـــى أنه من الصعب دراسة عائد التكلفة لأن أغلبية العوائد و المكاسب المفترض تحقيقها من الخدمات المكتبية غير ملموسة مثلما رأينا سابقا.

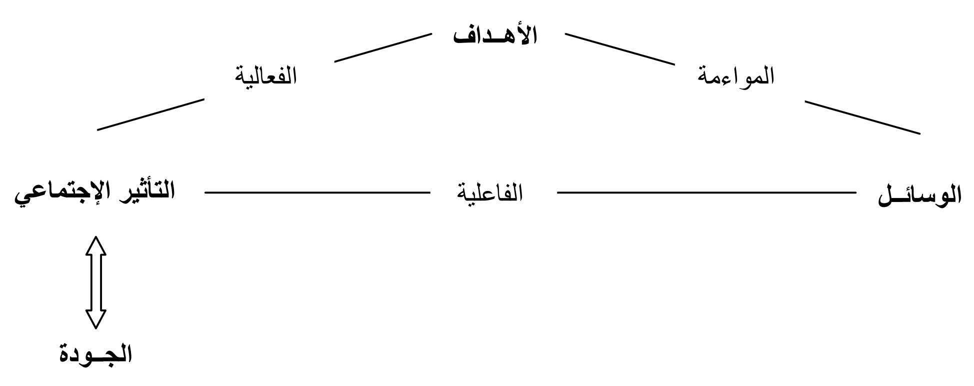
3-7- مؤشرات تقييم الخدمات المكتبية وفق مواصفة ISO 11620[4]:

تعتبر مواصفة ISO 11620 التي وضعتها المنظمة العالمية للتقييس (ISO) سنة 1998 من أهم المواصفات المتعلقة بتقديم الأداء بالمكتبات بكل أنواعها، و بشكل خاص فهي تعنى بتحديد المؤشرات المتعلقة بتقييم الخدمات المكتبية، إذ يعرف التقييم وفق هذه المواصفة بأنه "المسار الذي يمكن من قياس مدى فعالية و فاعلية أو فعالية و مواءمة أو

---

[1] لانكستر ولفرد، بيكر شارون؛ ترجمة الشيمي حسني عبد الرحمن و الفرماوي جمال الدين محمد. المرجع السابق. ص.14.
[2] المرجع نفسه.
[3] المرجع نفسه. ص.15.
[4] International Standard Organization, Norme internationale 11620. « Information et documentation – indicateurs de performance des bibliothèques ». 1998.

عائد تكلفة خدمة أو تجهيز مادي معين"[1]. و ما يلاحظ، هو أن هذا التعريف يعتمد على المستويات الثلاث لتقييم الخدمات المكتبية التي أشار لها كل من لانكستر و شارون و التي تعرضنا لها أعلاه، كما يقسم عملية التقييم كمسار إلى ثلاث (03) فئات رئيسية تمثل مؤشرات تقييم الأداء بالمكتبات، و تعتبر هذه الأخيرة كأدوات لحساب و تقديم النتائج المحصل عليها، و تعرفها المواصفة بأنها "تعبير رقمي أو رمزي أو شفوي، نابع من مختلف الإحصائيات الخاصة بالمكتبة أو من معطيات أخرى، يستعمل لتقييم مستوى الأداء بالمكتبة"[2]. و يمكن تمثيل هذه المؤشرات وفق الشكل التالي:



الشكل رقم 34: مؤشرات تقييم الأداء وفق مواصفة ISO 11620[3]

إذ يوضح هذا الشكل المؤشرات الثلاث الواردة في التعريف، و التي سنتطرق إليها بنوع من التحليل فيما يلي:

3-7-1- مؤشرات الفعالية:

تعرف الفعالية من خلال هذه المواصفة بأنها "قياس درجة تحقيق أهداف معينة"[4]، و بعبارة أخرى، فهي تعبر بمختلف الأشكال عن الفوارق الموجودة بين المستويات المطلوبة للأداء التي تمثل الأهداف المسطرة من طرف المكتبة، و النتائج الفعلية المحققة في أرض

---

[1] ترجمة لـ:

« Processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service ou d'une installation ». GIAPPICONI Thierry. Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. Paris : Editions du cercle de la Librairies, 2001. p.52.

[2] ترجمة لـ:

« Expression numérique , symbolique ou verbale, dérivée des statistiques de bibliothèque ou d'autres donnés, employée pour caractériser la performance d'une bibliothèque ». Idem.

[3] Idem.

[4] ترجمة لـ:

« Mesure du degré d'accomplissement d'objectifs donnés ». Idem. p.53.

الواقع. و تهدف مؤشرات الفعالية إلى قياس نتائج العمليات و النشاطات التي تقوم بها المكتبة انطلاقا من جانبين أساسيين و هما:

- الجانب الاجتماعي، من خلال محاولة الإجابة على التساؤل المتعلق بمدى تأثير استعمال المصادر التوثيقية و الخدمات المحددة وفق الأهداف الخاصة بالمكتبة على الفئات المستهدفة من المستفيدين، بالإضافة إلى التساؤل المتعلق بمستويات رضا الجهات الوصية عن المكتبة من جهة، و جمهور المستفيدين من الخدمات المكتبية من جهة أخرى عن النتائج المحصل عليها انطلاقا من الأهداف المرجوة.

- جانب جودة الخدمة المقدمة، من خلال محاولة الإجابة على التساؤل المتعلق بمدى رضا المستفيدين الفعليين عن الخدمات المقدمة لهم من طرف المكتبة[1].

و تجدر الإشارة إلى أن مؤشرات الفعالية وفق مواصفة **ISO 11620** تهتم بالدرجة الأولى بقياس مستويات الإفادة من المجموعات التوثيقية و الخدمات المقدمة لجمهور المستفيدين بمختلف فئاته، بالإضافة إلى اهتمامها بمؤشرات رد فعل المستفيدين من مستويات الإفادة المحققة. و عليه، يمكن اعتبار مؤشرات الفعالية كأدوات لتقييم فعالية مختلف النشاطات و السياسات المتعلقة بالعمل المكتبي بشكل عام، كما أنها تعتبر أدوات مفيدة لاتخاذ القرارات المناسبة من طرف القائمين على المكتبات، لا سيما في جانبها المالي و الإستراتيجي. و يوضح الجدول التالي بعض النماذج عن مؤشرات الفعالية وفق مواصفة **ISO 11620**:

---

[1] Idem.

نوع المؤشـــــر	للمقارنـــــة مع:
نسبة المنخرطين / المجتمع الكلي للمستفيدين	- إحصائيات السنة أو السنوات الماضية للمكتبة ذاتها. المعدل الوطني. - أحسن نتيجة محصل عليها من طرف مكتبة ما داخل الوطن، أو معدل يتجاوز النطاق الوطني قابل للمقارنة مع معطيات المكتبة (يمكن أن يتعلق الأمر بمعطيات متعلقة بشبكة مكتبات بلد أخر، أو شبكة تتجاوز الحدود الوطنية مثل شبكات المكتبات الإقليمية و الدولية)

الجدول رقم 19: نماذج من مؤشرات الفعالية حسب مواصفة ISO 11620[1]

3-7-2- مؤشرات الفاعلية أو فعالية التكلفة:

تعرف الفاعلية أو فعالية التكلفة من طرف المواصفة بأنها "قياس درجة استعمال الوسائل المسخرة لتحقيق هدف معين"[2]. و بعبارة أخرى، فهي تمثل الفارق بين الإمكانيات الموجودة و الأهداف المحددة. و تهدف مؤشرات الفاعلية أو فعالية التكلفة إلى معرفة:

- ما إذا كانت الوسائل (البشرية و المادية و المالية) المسخرة من طرف المكتبة تتلاءم و تنسجم مع مستويات الأداء و الجودة المرجوة منها.

- ما إذا كان بالإمكان تنفيذ طرق و إجراءات عمل فعالة من شأنها الوصول إلى بلوغ أهداف المكتبة مع تحقيق أقل تكلفة ممكنة، و الحفاظ على مستوى موازي أو أحسن للأداء.

و تساعد مؤشرات الفاعلية أو فعالية التكلفة في معرفة العلاقة بين النفقات المسخرة و فعالية تسيير الخدمات المكتبية بشكل عام، و يعتبر مؤشر "التكلفة مقابل كل مستفيد مسجل بالمكتبة" من أهم المؤشرات المتعلقة بدراسة هذا الجانب، حيث يمكن أن يشكل منطلقا لتحديد مستوى النفقات الحالية بالنظر إلى الأهداف المسطرة، كما يمكن من التخطيط الجيد لبرامج و مشاريع لتطوير خدمات جديدة من خلال تحديد النفقات اللازمة

---

[1] Idem. p.54.

[2] ترجمة لـ:

« Mesure de l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné ». Idem. p.53.

و الأهداف الممكن تحقيقها من خلالها بشكل موضوعي و قابل للقياس. و يوضح الجدول التالي بعضا من مؤشرات الفاعلية أو فعالية تكلفة الخدمات المكتبية وفقا لمواصفة ISO 11620:

المستوى العام للفاعلية	
نوع المؤشـــــر	**للمقارنـــــة مع:**
التكلفة / كل مستفيد مسجل	- المعدل الوطني. - أحسن نتيجة مسجلة من طرف مكتبة لها مستوى موازي من الإمكانيات.
التكلفة / كل دخول للمكتبة	- إحصائيات السنة أو السنوات الماضية للمكتبة ذاتها (للتمكن على سبيل المثال من التسيير الجيد لحجم العمل وفقا لتغير مستوى التدفق على المكتبة). - مع جهاز عمومي آخر يمكن قياس خدماته انطلاقا من عدد مرات التردد عليه (متاحف، قاعات العرض، مؤسسات ثقافية أخرى).

الجدول رقم 20: نماذج من مؤشرات الفاعلية حسب مواصفة ISO 11620[1]

3-7-3- مؤشرات المواءمة أو عائد التكلفة:

لم يرد تعريف صريح للمواءمة أو عائد التكلفة من طرف مواصفة ISO 11620، و يمكن تعريف هذه الأخيرة انطلاقا من تعريف التقييم المعتمد من طرف المواصفة ذاتها بأنها قياس المواءمة بين هدف معين و الإمكانيات الموظفة من طرف المكتبة لتحقيقه. و بعبارة أخرى، فإن المواءمة أو عائد التكلفة تعنى بدراسة الفوارق بين الأهداف المسطرة والإمكانيات المسخرة من طرف المكتبة لتحقيقها. و تهدف مؤشرات المواءمة أو عائد التكلفة إلى قياس درجة التوافق بين الأهداف المحددة من طرف المكتبة و الإمكانيات المسخرة لتحقيقها من حيث:

[1] Idem. p.57.

- المجموعات التوثيقية و ما يرتبط بها من حيث الميزانيات المخصصة للاقتناء و عمليات الاشتراك سواء المتعلقة بالمصادر المطبوعة أو الإلكترونية. و كذلك فيما يتعلق بالنفقات المترتبة عن الولوج إلى المصادر المتاحة على الخط أو المرتبطة بحقوق التأليف، و غيرها من النفقات المتعلقة بالمجموعات و المواد المكتبية بشكل عام.

- الموارد البشرية و ما يرتبط بها من حيث العدد و درجات التأهيل المطلوبة لضمان تقديم الخدمة المكتبية المرجوة.

- المحلات و التجهيزات المادية، من حيث قدرة المحلات المتوفرة لدى المكتبة و التجهيزات المستعملة على استيعاب تدفقات المستفيدين و تلبية الطلبات و الاحتياجات المعبر عنها من طرفهم.

و تجدر الإشارة في هذا السياق، بأن مؤشرات المواءمة أو عائد التكلفة تعتمد بالدرجة الأولى على المعطيات المتعلقة بالتكلفة الفعلية المسجلة من طرف المكتبة، و فيما يلي بعض النماذج عن هذا النوع من المؤشرات حسب مواصفة ISO 11620:

نوع المؤشـــــر	للمقارنـــــة مع:
التكلفة السنوية محسوبة على فترة زمنية تمكن من الحفاظ على مستوى أداء النظام.	المجموع السنوي للأرصدة المالية المخصصة لتجديد تجهيزات الإعلام الآلي.
معدل الأجوبة غير المحققة مقارنة بمجموع المعلومات المتوفرة.	الهدف الإعلامي للمجال الموضوعي المعني.
معدل الأجوبة غير المحققة مقارنة بمجموع الموظفين المتوفرين.	مستوى الجودة المطلوب للخدمة المعنية.
معدل الأجوبة غير المحققة مقارنة بنقص مؤهلات الموظفين.	مستوى الفعالية المطلوب للخدمة المعنية.
مستوى المقتنيات الجارية.	هدف مستوى تنمية المجموعات المطلوب.

الجدول رقم 21: نماذج من مؤشرات المواءمة حسب مواصفة ISO 11620[1]

[1] Idem. p.58.

و يتضح مما سبق بأن مؤشرات المواءمة أو عائد التكلفة يمكن أن تعتبر كأدوات مساعدة للتخطيط و التنظيم المالي لمختلف نشاطات المكتبة، سواء في شقه البشري أو الاستثماري بهدف الحفاظ على ديمومة و بقاء الخدمة المقدمة. و تتجسد منفعتها الفعلية بالنسبة للقائمين على شؤون المكتبة، في كونها تمكن من تحديد المستوى الحقيقي للإمكانيات اللازمة لتحقيق أهداف مرتبطة بخدمة معينة، و تجنب الوقوع في تقديرات خاطئة في هذا المجال، مما يمكن من تحقيق أقصى قدر من الفعالية في استعمال إمكانيات و موارد المكتبة.

و خلاصة القول، يتضح من كل ما سبق بأن الخدمات المكتبية على اعتبارها العنصر الذي يشكل هوية المكتبة و الواجهة التي تربطها بالمستفيد – الذي يعتبر سبب وجود المكتبة في حد ذاتها -، يتضح بأنها تمثل منظومة شاملة و متكاملة تتدخل للتخطيط لها وتطويرها و تقديمها كل العناصر و المكونات المشكلة للمكتبة، بما فيها المستفيد نفسه على اعتباره جزءا لا يتجزأ من هذا النظام. كما تتميز في الوقت نفسه بتأثرها الكبير والمباشر بالتطورات التكنولوجية المتلاحقة، التي أدت إلى بروز أشكال جديدة و مستحدثة من الخدمات المكتبية القائمة على التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال و ما يتبعها من نظم و شبكات إلكترونية، مكنت المكتبات من تقديم خدمات جديدة ذات قيمة مضافة و تحقيق مستويات أكبر من الجودة و الفعالية، مع بلوغ أهداف جديدة كانت عاجزة على تحقيقها قبل ذلك. و يعرف هذا النوع الجديد من الخدمات بالخدمات الإلكترونية التي أصبح لزاما على مكتباتنا لا سيما الجامعية منها أن تعمل على تطويرها و اعتمادها ضمن فلسفتها و استراتيجياتها الخدمية، و هو ما سنتعرض إليه في الفصل الموالي.

3-8- الخدمات المكتبية الإلكترونية و المفاهيم المجاورة:

يتضح من كل ما سبق بأن المكتبات الجامعية تواجه جملة من التحديات تفرض عليها إعادة النظر في طرق و أنماط تنظيمها و تسييرها، و في سياسات تنمية مجموعاتها وكذا في الإستراتيجيات التي تعتمدها في بناء و تقديم خدماتها تماشيا مع التطور التكنولوجي ومع احتياجات المستفيدين و تغير سلوكهم في البحث عن المعلومات و استغلالها. و قد أدى ذلك إلى بروز الخدمات المكتبية الإلكترونية كنوع جديد و مستحدث من الخدمات التي تقدمها المكتبات بمختلف أنواعها خاصة الجامعية منها، و هي تعكس مدى اعتماد

المكتبات الجامعية على التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال في مختلف النشاطات المتعلقة بتسييرها و كذا في تقديم خدماتها، بحيث تتدخل في كل مراحل بناءها بدءا من مرحلة تصميمها و وصولا إلى مرحلة تقديمها و إتاحتها إلى المستفيدين سواء كان ذلك داخل جدران المكتبة عبر محطات العمل التي توفرها، أو خارج جدرانها عبر موقعها أو بوابة المعلومات التي تتيحها على شبكة الإنترنت.

و لتسليط الضوء على مفهوم هذا النوع من الخدمات، سنحاول التعرض إلى مفهوم بعض المفاهيم ذات العلاقة، و المتمثلة أساسا في "الخدمات الإلكترونية" و "خدمات المعلومات الإلكترونية".

3-8-1- تعريف الخدمات الإلكترونية:

على غرار الخدمات المكتبية بمفهومها التقليدي، فقد سميت و عرفت الخدمات المكتبية الإلكترونية بأكثر من طريقة، و قصد فهم هذا النمط الجديد من الخدمات المكتبية، لننظر أولا إلى مفهوم الخدمات الإلكترونية بشكل عام، التي أعطيت لها عدة تعاريف من بينها ذلك التعريف الذي يعتبرها "عملية لنقل الوثائق بشكل إلكتروني إلى العنوان الإلكتروني للزبون بهدف تقديم خدمة معينة[1]". كما عرفت في السياق ذاته بأنها "طريقة لتقديم الوثائق إلى الزبون في حالة نقلها له بشكل إلكتروني نحو عنوان بريده الإلكتروني[2]". بينما عرفت الخدمات ذاتها من طرف القانون التوجيهي الأوروبي رقم 2002/38/CE[3]، المتعلق برسوم القيمة المضافة المرتبطة بالخدمات الإلكترونية، الذي تم اعتماده من طرف مجلس وزراء المالية الأوروبي يوم 07 ماي 2002، و دخل حيز التنفيذ يوم 01 جويلية من سنة 2003، حيث يعتبر هذا القانون بأن الخدمات الإلكترونية تضم كل الخدمات المتعلقة بالنشاطات التالية:

---

[1] ترجمة لـ:
« Electronic service is the electronic transmission of a document to a party's electronic notification address for the purpose of effecting service. »www.courtinfo.ca.gov/rules/titlefive/title5-3-196.htm

[2] ترجمة لـ:
« is a method of serving a document upon a party in a case by electronically transmitting the document to that party's e-mail address. ». www.tarrantcounty.com/ecountyclerk/cwp/view.asp

[3] يمكن الإطلاع على النص الكامل للقانون التوجيهي الأوروبي للرسوم المتعلقة بالخدمات الإلكترونية على العنوان الإلكتروني التالي:
http://europa.eu.int/eur-lex/fr/dat/2002/l_128/l_12820020515fr00410044.pdf

1- توفير و إيواء المواقع المعلوماتية وصيانة البرامج و التجهيزات عن بعد.

2- توفير و تحيين البرمجيات الحاسوبية.

3- توفير الصور، النصوص و المعلومات، بالإضافة إلى قواعد البيانات.

4- توفير الموسيقى، الأفلام و الألعاب بما فيها ألعاب الحظ، بالإضافة إلى البرامج و النشاطات السياسية، الثقافية، الرياضية، العلمية و الترفيهية.

5- توفير الخدمات المتعلقة بالتعليم عن بعد[1].

و تجدر الإشارة في هذا السياق، إلى أن معظم النشاطات ذات العلاقة بالخدمات المكتبية تم الإشارة إليها في هذا القانون التوجيهي، لا سيما فيما يتعلق بالخدمات التي تدخل ضمن الصنف الثالث و المرتبطة بتقديم مختلف أشكال المعلومات سواء في شكل صور أو نصوص أو شكل قواعد بيانات. علما بأن المكتبات التي تقدم مثل هذه الخدمات ليست معنية بهذه الرسوم لكونها موجهة إلى الهيئات ذات الطابع تجاري التي تهدف إلى تحقيق الربح المادي من وراء هذه الخدمات مثل الناشرين التجاريين، سواء من داخل أوروبا أو من خارجها. في حين تعرف مراكز البحث النمساوية (ARC[2]) في تقرير لها حول تطور سوق خدمات المعلومات الإلكترونية بالنمسا الخدمات الإلكترونية بأنها "جملة من الخدمات المقدمة عبر الوسائل الإلكترونية على الخط أو خارجه مثل: خدمات المعلومات، خدمات الإشهار، الخدمات التجارية (الشراء، الحجز، الكراء، الخدمات المصرفية، إلخ...)، الخدمات الترفيهية و الاستعراضية (الألعاب، الأفلام، الموسيقى)، خدمات الاتصال (البريد الإلكتروني، المؤتمرات عن بعد) و الخدمات الحاسوبية[3]". و هو ما يؤدي إلى القول بأن الخدمات الإلكترونية تضم في مضمونها كل التسهيلات و العمليات التي من شأنها تقديم

---

[1] BERANGER Anne-Laure. Services électroniques : la TVA européenne entrera en vigueur le 1er Juillet. *Le journal Du Net*, 28 Mai 2003. [15 octobre 2006]. [En ligne] : http://www.journaldunet.com/printer/030528tvaeurope.shtml

[2] Austrian Research Centers.

[3] ترجمة لـ:

« *Electronic Services* are defined as "a number of different services delivered via electronic online and offline media: information services, advertising services, transaction services (shopping, ordering, booking, banking services, etc.), entertainment services (e.g.games, movies, music), communication services (e.g. e-mail, teleconferencing), computing services. ». WARTA Katharina, WAGNER Petra. Electronic Information Services An Assessment of Market Development in Austria: Austrian Report of the European Member States´ Study II (MSSTUDY II). Seibersdorf : Austrian Research Centers, 1999. p.19.

فائدة و منفعة معينة إلى الزبون، و التي تقدم باعتماد وسائل إلكترونية مثل الحواسيب و شبكات الاتصال الإلكترونية بمستويات مختلفة من التغطية الجغرافية، مثل الشبكات محدودة التغطية الجغرافية على غرار الشبكات المحلية المتواجدة داخل جدران المنظمة، أو الشبكات ذات التغطية العالمية مثل شبكة الإنترنت.

3-8-2- تعريف خدمات المعلومات الإلكترونية:

أطلقت عدة تسميات مرادفة لعبارة الخدمات المكتبية الإلكترونية في الأدبيات العلمية المتخصصة، التي كثيرا ما يتم اختصارها باللغة الإنجليزية بـــ (ELS[1])، من بينها عبارات: "الخدمات المكتبية الموجهة لأغراض التعليم عن بعد" (DLLS[2])، "الخدمات المكتبية المتاحة خارج مقر الجامعة" (OCLS[3]) و عبارة "الخدمات المكتبية الرقمية" (DLS[4])، كما أشار إليها حشمت قاسم واصفا إياها بأنها تتسم "بالإيجابية" و "الديناميكية" و "الفورية"، و أنها تعتمد على الحاسبات و الشبكات الإلكترونية في تصميمها و تقديمها[5]. غير أن العبارة الأكثر استعمالا كمرادف لهذا المفهوم هي عبارة "خدمات المعلومات الإلكترونية" (EIS[6])، التي عرفت في التقرير المشار إليه أعلاه بأنها "إتاحة المعلومات في شكل غير مطبوع. و يمكن أن تكون الإتاحة بطريقة الاتصال المباشر (على الخط-Online)، أو بطريقة الاتصال غير المباشر (خارج الخط-Offline). بحيث تعني الطريقة الأولى الإتاحة عبر وسائل الاتصال عن بعد، بينما تعني الطريقة الثانية الإتاحة باستعمال وسائط الحفظ المادية مثل الأقراص المضغوطة و المرنة[7]". كما يعتبر ذات التقرير بأن خدمات المعلومات الإلكترونية تمثل حجز الزاوية للخدمات الإلكترونية

[1] Electronic Library Services.
[2] Distance Learning Library Services.
[3] Off-Campus Library Services.
[4] Digital Library Services.
[5] قاسم حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. المرجع السابق. ص.8.
[6] Electronic Information Services.
[7] ترجمة لـ:
« *Electronic Information Services* are defined as "The delivery of information, not in a printed version. The delivery can be online or offline. *Online* means delivery via telecommunication links. *Offline* means delivery of information without the use of any telecommunication network, i.e. delivery on electronic (magnetic) tapes, discs or diskettes». WARTA Katharina, WAGNER Petra. Op.cit., p.20.

الأخرى، بما فيها تلك المتعلقة بالتجارة الإلكترونية و التبادلات المالية و المصرفية. كما عرفت "خدمات المعلومات الإلكترونية" بأنها خدمات إلكترونية تضم جملة من التسهيلات تمكن من تقديم الخدمات الأساسية التالية:

- الخدمة المرجعية على الخط، أو ما يسمى بالخدمة المرجعية الافتراضية.
- خدمة التسليم الإلكتروني للمعلومات (EID[1]).
- خدمة التدريب على استعمال المعلومات في المحيط الإلكتروني[2].

3-8-3- تعريف الخدمات المكتبية الإلكترونية:

ما يلاحظ هو أن هذا التعريف السابق لخدمات المعلومات الإلكترونية يقترب كثيرا من التعاريف التي أعطيت للخدمات المكتبية الإلكترونية، التي تعرفها المواصفة ISO/DIS 2789[3] بأنها "خدمات يتم تقديمها و إتاحتها إما عبر الخوادم المحلية أو عبر الشبكات. وتضم الخدمات المكتبية الإلكترونية: الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط (OPAC[4])، موقع المكتبة على الإنترنت، المصادر الإلكترونية، التسليم الإلكتروني للوثائق و توفير إمكانية الاتصال بشبكة الإنترنت داخل جدران المكتبة[5]".

و يميز Boss من جهته بين المنتوجات الإلكترونية (Electronic products) و الخدمات الإلكترونية (Electronic services). بحيث يعتبر بأن "المنتوجات الإلكترونية تمثل مصادر المعلومات التي يتم اقتناؤها و تجهيزها في الحواسيب المتواجدة

---

[1] Electronic Information Delivery.

[2] GLADYS Cotter, WALLACE Koehler. Electronic collection management and electronic information services. Paper presented at the RTO IMC Lecture Series "*Electronic Information Management for PfP Nations*", *Vilnius, Lithuania, 24 – 26 September 2002. p. 14.*

[3] ISO/DIS 2789 « Statistiques internationales de bibliothèques ».

[4] Online Public Access Catalog.

[5] ترجمة لـ:

« Electronic library services: A service which is either supplied from local servers or accessible via networks.[NOTE: Electronic library services comprise the OPAC, the library website, electronic resources, electronic document delivery and internet access offered via the library.] ISO/DIS 2789 ». BROPHY Peter, CLARKE Zoë, BRINKLEY Monica, et all. Library Performance Measurement and Quality Management System: Performance Indicators for Electronic Library Services. London: EQUINOX, November 2000. [14 Octobre 2002]. [En ligne]:
http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html

داخل جدران المكتبة، سواء كانت ذات استعمال فردي (Monoposte) أو ضمن شبكة محلية بالمكتبة. بينما تمثل الخدمات الإلكترونية مصادر المعلومات التي يتم تجهيزها في خوادم متباعدة تابعة لمنتج معين أو مكتب خدمة[1]". إذ يطلق على "مكتب الخدمة" الذي يتيح عدة مصادر معلومات تسمية "الخدمة المرجعية على الخط" (Online reference service). و في حالة إتاحة أعداد كبيرة و متنوعة من مصادر المعلومات، فإن التسمية التي تطلق على هذا المكتب هي "مورد أو موزع أو وسيط معلومات" (Information agregator) بالمصطلح التجاري و الاقتصادي[2].

و من هذا المنطلق، يمكن التمييز بين نوعين من الخدمات المكتبية الإلكترونية و هما:

- الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة محليا، و هي الخدمات التي تتاح داخل جدران المكتبة و تتطلب الحضور الجسدي للمستفيد للإفادة منها. مثل الفهرس الإلكتروني المتاح عبر محطات العمل التي توفرها المكتبة، و محطات العمل الموجهة لقراءة الأقراص المضغوطة المتوفرة عبر فضاءات تخصصها المكتبة لذلك.

- الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد، و هي الخدمات التي تقدمها المكتبة، و التي يمكن الإفادة منها عن بعد في أي مكان و في أي زمان و على مدار الساعة، و غالبا ما يتم ذلك من خلال الاتصال بموقع المكتبة على الإنترنت الذي يوفر مجمل الخدمات المشار إليها أعلاه، و الذي يمثل امتدادا حقيقيا للمكتبة، يمكنها من التواصل الدائم و المستمر مع جمهور المستفيدين بمختلف فئاتهم، سواء المنخرطين المسجلين بشكل رسمي أو غيرهم من المستفيدين الذين بإمكانهم الربط بموقع المكتبة على الإنترنت و الإفادة من الخدمات التي تقدمها لهم عبره.

ففي مرحلة معينة، كان تركيز المكتبات بمختلف أنواعها ينصب أكثر على تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، من خلال توفير مصادر المعلومات الإلكترونية خاصة

---

[1] ترجمة لـ:
« Electronic "products" are information resources that are purchased and mounted on in-library computers (standalone PCs or multi-user servers); electronic "services" are information resources mounted on remote servers at a producer or a service bureau ». BOSS Richard W. Evaluating electronic products and services. *Tech Notes.* Public Library Association, 2003. [13 Mars 2005]. [En ligne]: http://www.ala.org/ala/pla/plapubs/epublications/epubs/Boss.htm

[2] Idem.

الأقراص المضغوطة (CDROM) في فضاءات معينة داخل جدران المكتبة. و مع تطور قدرات و تكنولوجيات الاتصال عن بعد و انخفاض التكاليف المرتبطة بها، خاصة مع ظهور و انتشار الشبكة العنكبوتية العالمية (WWW[1]) بشكل واسع منذ بداية التسعينات من القرن الماضي، تحول تركيز و اهتمام المكتبات نحو تقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد، و أصبحت مقتنيات المنتوجات الإلكترونية من طرف المكتبات تقتصر على مصادر المعلومات الإلكترونية الموجهة للإستهلاك التجاري مثل الألعاب ذات الطابع التعليمي و التربوي بالنسبة للمكتبات العامة و المدرسية، بالإضافة إلى المراجع الرقمية مثل المعاجم و الموسوعات في شكل إلكتروني[2].

و من جهته، يستعمل "قاموس علم المكتبات و المعلومات على الخط" (ODLIS[3]) عبارة "الخدمات المتاحة على الخط" (Online services) كمرادف للتعبير عن الخدمات المكتبية الإلكترونية، حيث يعرفها بأنها "قطاع من الخدمات العامة التي تقدمها المكتبة، تعنى بانتقاء و إتاحة إمكانية النفاذ إلى المصادر الإلكترونية، مثل الفهارس الإلكترونية و قواعد المعلومات البيبليوغرافية، و التي عادة ما تتطلب وساطة للبحث عنها و استغلالها، يقوم بها المكتبي المكلف بالخدمات المتاحة على الخط[4]". و تجدر الإشارة من منطلق هذا التعريف، إلى ضرورة التمييز بين "الخدمات المتاحة على الخط" (Services en ligne) و "الخدمات عن بعد" (Services à distance)، حيث لا تعتبر هذه الأخيرة بالضرورة خدمات إلكترونية في جميع الحالات على الرغم من كونها تقدم عن بعد، لكونها قد تستعمل وسائل اتصال أخرى غير تلك المشار إليها في تعريف الخدمات الإلكترونية لتقديم الخدمة المرجوة، مثل خدمات التكوين عن بعد التي تستعمل البريد العادي لإيصال المحتويات التعليمية للمتعلمين.

---

[1] World Wide Web.
[2] Idem.
[3] Online Dictionary for Library and Information Science.
[4] ترجمة لـ:
«Online services : In libraries, the branch of public services concerned with selecting and providing access to electronic resources, such as online catalogs and bibliographic databases, including mediated searching, often handled by an *online services librarian*». REITZ Joan M.. Online Dictionary for Library and Information Science. Libraries Unlimited, 2004. [22 Juillet 2006]. [En ligne]:
http://lu.com/odlis.htm

3-8-4- الخدمات المكتبية الإلكترونية امتداد للخدمات المكتبية التقليدية:

كثيرا ما طرحت إشكالية دراسة الخدمات المكتبية خلال السنوات القليلة الماضية كنتيجة لتطبيق التكنولوجيات الحديثة في تصميمها و تقديمها بأشكال جديدة و مستحدثة، لا سيما شبكة الإنترنت التي أدى الاعتماد عليها من طرف المكتبات إلى بروز خدمات إلكترونية جديدة ذات قيمة مضافة، مكنتها من تلبية احتياجات و بلوغ فئات جديدة من المستفيدين بفضل ما توفره من إمكانيات الإتاحة عن بعد، و قد اتضح بجلاء من الاتجاه السائد منذ التسعينات من القرن الماضي أن يكون في المكتبات باختلاف أحجامها نظما تعمل على الخط المباشر، تقوم من خلالها بإنجاز مهامها الإجرائية اليومية، بالإضافة إلى ارتباطها بشبكات ضخمة للاتصالات تمكنها من الإفادة من المصادر المتاحة في شتى أنحاء العالم، إذ تمكن شبكة الإنترنت حاليا من الوصول إلى العديد من المصادر مثل فهارس المكتبات المتاحة على الخط و مراصد بيانات النصوص الإلكترونية، فضلا عن إتاحة إمكانيات تبادل الرسائل و توفير مقومات البريد الإلكتروني و نقل الملفات، الشيء الذي يمكن المستفيد من الإفادة من مجموعات إلكترونية ضخمة من النصوص و الوثائق بفضل برمجيات المكاتب المتكاملة التي تيسر مثل هذا التعامل واسع المدى[1]. و لم تبقى المكتبات على هامش هذه الثورة التكنولوجية، إذ تعد أكثر المؤسسات ارتباطا بتأثيرات التكنولوجيات الحديثة على الخدمات التي تقدمها من جهة، و على سبل الإفادة منها من طرف المستفيد من جهة أخرى، حيث أدى الاعتماد المتزايد على هذه التكنولوجيات و على رأسها الإنترنت من طرف المكتبات إلى بروز نوعين من الخدمة:

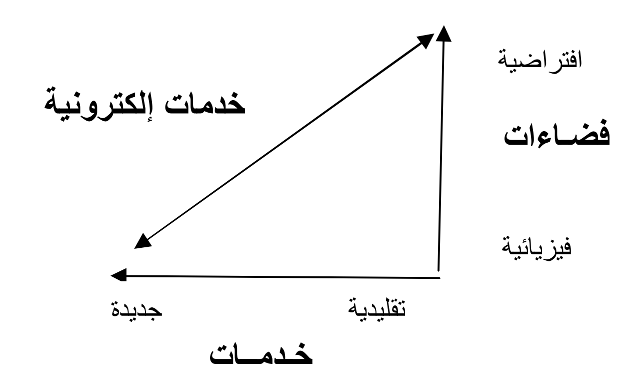
- **الخدمات الجوارية**: و هي الخدمات التقليدية التي تتطلب الحضور الفعلي و الجسدي للمستفيد داخل جدران المكتبة للإفادة من خدماتها.

- **الخدمات الإلكترونية**: و هي الشكل الجديد و المستحدث للخدمات التي تعرضها المكتبات، و تقدم إنا محليا عبر الشبكة المعلوماتية المحلية للمكتبة.كما تمكن المستفيد من الإفادة من موارد و مصادر المكتبة دون أن يتطلب الأمر منه الوجود الفعلي بالمكتبة من

[1] أودري جروش؛ ترجمة حشمت قاسم.- تقنيات المعلومات في المكتبات و الشبكات.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1998.- ص.273.

خلال ارتباطه بالشبكة العالمية التي أصبحت تمثل همزة الوصل بينه و بين المكتبة عن بعد.

و قد شددت Keller و آخرون على ضرورة أن تشكل الخدمات التقليدية الجوارية المنطلق الأساسي لتطوير الخدمات المكتبية الإلكترونية، و على ضرورة أن تقوم كل عملية لتصميم و تطوير خدمات مكتبية إلكترونية جديدة على أساس بعدين أساسيين للعمل المكتبي بشكل عام و هما: تحديد خدمات جديدة، و استغلال فضاءات جديدة تتمثل أساسا في الفضاء الافتراضي التشابكي الجديد[1]. و هو ما يؤدي إلى خلق امتدادات جديدة للمكتبة تشكل تواصلا طبيعيا بين الخدمات المكتبة الإلكترونية و الخدمات المكتبية الجوارية، و تحقق التكامل و التناغم الوظيفي بينهما، و هو ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم35: التكامل بين الخدمات المكتبية التقليدية و الإلكترونية

و يشير الجدول التالي بشكل أقرب إلى أوجه التشابه و التكامل بين الخدمات المكتبية التقليدية و الإلكترونية:

[1] KELLER Alice, MUMENTHALER Rudolf, NEUBAUER Wolfram. Electronic Library Services as Part of the University's Learning Environment. proceedings of the 4th International Conference on New Educational Environments, Lugano, May 8-11, 2002, Session 4.2, p.23-26. [20 Novembre 2006]. [En ligne]: http://e-collection.ethbib.ethz.ch/show?type=inkonf&nr=39&part=text.

الخدمات التقليدية	الخدمات الإلكترونية
1- الدخول إلى المكتبة.	1- الربط بموقع المكتبة على الإنترنت.
2- الإفادة من خدمة مخصصة للمستفيدين المنخرطين بالمكتبة.	2- ربط المستفيدين المنخرطين بموقع المكتبة على الإنترنت.
3- توفير وثيقة خارجية سواء في شكلها الأصلي أو في شكل نسخة مطبوعة.	3-توفير وثيقة خارجية في شكل إلكتروني بوساطة من المكتبة.
4- تصفح الوثائق التي يضمها فهرس المكتبة.	4-تصفح المواقع المفهرسة من طرف المكتبة أو التي تم انتقاؤها و تقديمها في شكل قوائم و أدلة (Signets).
5- الإعارة	5- ربط متبوع بتحميل أو بطباعة معلومات على الخط.
6- تصفح.	6-ربط متبوع بزيارة صفحات وب.
7- طلب معلومات من مكتب الاستعلامات.	7-طلب معلومات عن طريق البريد الإلكتروني.
8- طلب معلومات عن طريق الاتصال الهاتفي.	8-طلب معلومات عن طريق البريد الإلكتروني.
9- قراءة الأشكال المصغرة.	9-قراءة الوثائق المرقمنة في شكل صور داخل المكتبة.
10- أخرى.	10-أخرى.

الجدول رقم 22: أوجه التقارب و التشابه بين الخدمات المكتبية التقليدية و الإلكترونية[1]

3-8-5- المكتبة الهجينة نموذج للتعايش بين الخدمات المكتبية التقليدية والإلكترونية:

رأينا فيما سبق بأن نموذج المكتبة في شكلها التقليدي أصبح يقترن اليوم بنموذج المكتبة في شكل افتراضي أو رقمي أو إلكتروني، أو بتعبير آخر في شكل "لا مادي"، لأنه يعتمد على الوثائق الإلكترونية بالإضافة إلى الوثائق الورقية كأساس للخدمات المكتبية التي يقدمها. و يقول Colly في هذا السياق بأن "المصادر الإلكترونية تحمل في ذاتها شكلا جديدا للمكتبة، يتجسد عبر نظام معلومات وثائقي و عبر بناية المكتبة في حد ذاتها[2]".

[1] GIAPPICONI Thierry. Op.cit. p.75.

[2] ترجمة لـ:

وعليه، فقد ظهر هذا المفهوم الجديد للمكتبة من جراء تعاملها مع المجموعات و الوثائق الإلكترونية. و هو يعكس إدماج مفهومي المكتبة الإلكترونية و المكتبة التقليدية في نطاق واحد، من خلال الاعتماد على نظم و خدمات تجمع بين البيئة الورقية و البيئة الإلكترونية التشابكية[1]. حيث يعرف Pinfield و آخرون المكتبة الهجينة بأنها " مكتبة تقوم على المصادر المطبوعة و الرقمية المتعارف عليها، بحيث تضم كل من المكتبة التقليدية ببعدها المادي و المكتبة الرقمية بطبيعتها الرقمية[2]". كما يرى البعض بان مفهوم المكتبة الهجينة ما هو إلا تعبير عن المرحلة الانتقالية التي تمر بها المكتبات اليوم، لكونها أصبحت غير قادرة حاليا على الاعتماد على الوثائق الورقية و الوثائق الإلكترونية بصفة منفصلة لتلبية الاحتياجات المتنامية و المتغيرة للمستفيدين[3]. و مما لا شك فيه، هو أن هذا النموذج يمثل النموذج الأمثل لمكتباتنا الجامعية التي لا تزال تعتمد بشكل كبير على المصادر الورقية في تقديم خدماتها، و التي تتطلب دعم و مساندة عن طريق إدماج المصادر الإلكترونية لتقديم عرض خدماتي منسجم و متكامل يتناسب مع كل المستفيدين على اختلاف فئاتهم و مستوياتهم، و هو ما يذهب غليه كل من Legatte و Price من خلال قولهما بأن "التحدي الذي يجب أن نرفعه اليوم كمكتبيين يتمثل في ضرورة تطوير هياكل و أسس تسييرية و تنظيمية و فنية جديدة لتقديم خدمة مكتبية مزدوجة و هجينة، تجمع بين الوسط التقليدي و الوسط الإلكتروني، تمكننا فعلا من الاندماج و التأقلم مع التغيرات المستمرة التي تحدث في عالم الوسائط المعلوماتية[4]". و من ثم، فإنه يتعين على المكتبة الجامعية أن

«Les ressources électroniques portent en elles une nouvelle forme de la bibliothèque, qui prend désormais corps autant à travers un système d'information documentaire qu'à travers un batiment». JOLLY Claude. Bibliothèques universitaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.46, n°4, 2001. P.50-54.

[1] KNIGHt J.. The hybrid library: Books and bytes. *ARIADNE*, 11, 1997. [12 Décembre 2005]. [En ligne]: http://www.ariadne.ac.uk/issue11

[2] ترجمة لـ:

« Hybrid libraries are defined as libraries with both « conventional » print based and digital collections, where as traditional libraries have « physical objects » and digital libraries are byte based ». PINFIELD S., EATON J., EDWARDS C., RUSSEL R., WISSENBURG A.. Realizing the hybrid library. *D-Lib Magazine*, October 1998. [12 Décembre 2005]. [En ligne]:
http://mirored.ukoln.ac/lis-journal/dlib/dlib/dlib/october98/10pinfield.html.

[3] LEGATTE Paul, PRICE David. User access to the hybrid library. *IATUL*, 1-5 June 1998, University of Pretoria. P. 15-21.

[4] ترجمة لـ:

«Le défi que nous devons relever est de développer les structures managériales, organisationnelles et techniques pour produire un service de bibliothèque hybride qui puisse réellement s'adapter aux changement

تجمع بين مفهومي المكتبة التقليدية و المكتبة الإلكترونية في الوقت نفسه من خلال الجمع بين الخدمات المكتبية التقليدية و الإلكترونية.

3-8-6- مبررات تقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:

تشير الكثير من الدراسات إلى ما تعانيه المكتبات الجامعية من قصور نظر من طرف المجتمع الجامعي بشكل عام، الذي غالبا ما يحصرها في جملة ضيقة و محدودة من الوظائف التي لا تعكس الأهمية الحقيقية و المكانة الفعلية التي من الواجب أن تحضى بها في المحيط الجامعي. و يرجع ذلك بالدرجة الأولى إلى قصور الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية و عدم مواءمتها للاحتياجات المعلوماتية للمجتمع العلمي الجامعي بمختلف فئاته. و عليه، يذهب المختصون إلى ضرورة أن تعمل المكتبة الجامعية على تنويع وظائفها و خدماتها و منتوجاتها التوثيقية[1]، و أن تعمل بالموازاة مع ذلك على وضع أسس عمل جديدة تقوم على تشجيع و تحفيز التغيير الإيجابي المستمر و الإبداع التسييري و التكنولوجي، و أن تعمل كذلك على فرض نفسها كعنصر أساسي في المحيط المعلوماتي التشابكي الجديد. ذلك لأن الممارسات و السلوكات المعلوماتية و التوثيقية الجديدة للمستفيدين تتوجه أكثر فأكثر نحو استغلال الإمكانيات و القدرات و الطاقات الجديدة التي توفرها الشبكات الإلكترونية، التي أدت إلى إعادة النظر في النظم التقليدية لاقتصاديات المعلومات و تغيير أنماط الاتصال العلمي كما رأينا سابقا.

و في خضم هذه المتغيرات، تجد الخدمات المكتبية الإلكترونية مبررات وجودها في جملة من الأسباب الأساسية نستعرضها في النقاط التالية:

- ظهرت الحاجة إلى الخدمات المكتبية الإلكترونية مع ظهور و انتشار المصادر المعلومات الإلكترونية التي أصبحت جزءا لا يتجزأ من الرصيد الوثائقي للمكتبات الجامعية، و تخصص نسبا متزايدة من ميزانيات الاقتناء بشكل عام، بحيث تفيد بعض الأرقام المتوفرة بأن النسبة المخصصة لاقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية بالجامعات

---

continuels des supports». LEGATTE Paul, PRICE David. Idem. Cité par: OLLENDORFF Christine. L'offre de service en bibliothèque académique : Un essai de modélisation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°.9, p.33-47.

[1] RENOULT Daniel. Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.49,n°.5, 2004. p.80-86.

الفرنسية ارتفعت من 08% سنة 1998 إلى 13.8% سنة 2003[1]، و هي ترتفع بوتيرة متسارعة من سنة إلى أخرى. و لا يختلف هذا الوضع عن ما يجري في بقية دول العالم، و حتى بجامعتنا الجزائرية، حيث خصصت جامعة منتوري قسنطينة على سبيل المثال ما لا يقل عن 50% من ميزانية الاقتناء لسنة 2007 للمصادر الإلكترونية[2].

- ضرورة أن تركز المكتبات الجامعية اهتمامها على توفير و تنظيم سبل و إمكانيات النفاذ و الولوج إلى المعلومات الإلكترونية[3]، و أن تعتبر ذلك من الخدمات القاعدية التي تقدمها.

- العمل على تجاوز الصعوبات الناجمة عن تنوع و تشتت المصادر المعرفية، و عدم تجانسها من حيث الجودة و النوعية، بالإضافة إلى تنوع طرق النفاذ و الولوج إلى المعلومات الإلكترونية، مما يؤدي إلى صعوبة البحث عنها و استرجاعها[4]، و هو ما يبرر ضرورة وجود بوابات مكتبات لتسهيل الإفادة من كل هذه المصادر انطلاقا من نقطة إتاحة واحدة.

- ناهيك على تغير سلوك المستفيد في البحث عن المعلومات، حيث أصبح يفضل القيام بهذه العملية بشكل فردي و مستقل على الرغم من عدم تحكمه في تقنيات البحث الوثائقي في أغلب الحالات[5]. و يترتب عن ذلك ضرورة أن تخصص المكتبة الجامعية إمكانيات و وقت أكبر للخدمة المكتبة في شكلها الحضوري من خلال مساعدة المستفيد في بحثه عن المعلومات، أو من خلال تصميم أدوات عمل مساعدة مثل: أدلة القراء، الأدلة التعليمية التفاعلية، و البرامج التحاورية المساعدة على الخط[6]. و كل ذلك يدخل في إطار إعلام و تكوين المستفيدين سواء بشكل حضوري أو عن بعد.

---

[1] JOLLY Claude. Documentation électronique à l'université : relevé d'impact. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n° 4, 2003. p 5-8.

[2] معلومات مستقاة من مقابلة مع مديرة المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة يوم 03 جوان 2007.

[3] CAVALERI Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n° 4, 2003. p.24-32.

[4] JOLLY Claude. Bibliothèques universitaires. Op.cit.

[5] XIA Wei. Digital library services : perceptions and expectations of user communities and librarians in a New Zealand academic library. *AARL*, Vol.34, n°.1, March 2003. [15 Aout 2005]. [En ligne] : http://alia.org.au/publishing/aarl/34.1/full.text/xia.html

[6] BAZIN Patrick. Plus proches des lointains. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.49, n°.2, 2004. p.8-14.

- ضرورة أن تعمل المكتبات الجامعية من خلال الخدمات الإلكترونية التي تقدمها على بلوغ و استهداف فئات جديدة من المستفيدين، و التكفل باحتياجات فئات واسعة من المستفيدين الخارجين عن دائرة و نطاق عمل المكتبة الجامعية[1]، و هو ما يمكنها من احتلال مناطق جديدة و تعزيز و تقوية تموقعها الإستراتيجي بالمصطلح التسويقي.

- ضرورة أن تفي المكتبة الجامعية من خلال الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بمبدأ الخدمة العمومية، التي تضمن تكافؤ الفرص و المساواة في النفاذ و الولوج إلى المعلومات الإلكترونية لكل شرائح المجتمع العلمي الجامعي[2].

- ضرورة أن تعمل المكتبة الجامعية من خلال الخدمات الإلكترونية التي تقدمها على تلبية الاحتياجات الخاصة و الفردية للمستفيدين، من خلال تقديم خدمات شخصية تتناسب مع هذا النوع من الاحتياجات، و العمل في الوقت نفسه على خلق التكامل بين الخدمات الشخصية و الجماعية التي تقدمها ضمن نظامها الخدماتي. فعلى المكتبات الجامعية على حد قول Cavaleri أن "تصبح هياكل موجهة نحو تقديم الخدمات و ليس الوثائق، و هذا التغيير يفرض نفسه من خلال ضرورة الاستجابة بشكل فعال و ناجع لاحتياجات المستفيد، الذي في حالة عدم رضاه عن الخدمات المقدمة له، سيتوجه نحو هياكل أخرى غير المكتبة لتلبية حاجته المعلوماتية[3]".

و مجمل القول، فإن الخدمات المكتبية تتطلب وضع سياسات سليمة مبنية على معرفة جيدة للسلوكيات و الإحتياجات المعلوماتية للمستفيدين منها، كما يتعين على المكتبات بمختلف أنواعها خاصة الجامعية منها أن تعمل على تنويع عرضها الخدماتي، و الإنذماج بشكل أكبر في البيئة الإلكترونية الجديدة، من خلال تطوير و إتاحة عرض لخدمات

---

[1] BOGROS, Olivier. La bibliothèque électronique de Lisieux. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.48, n°.4, 2003. p.45-48.

[2] GRAMONDI Laurence. L'offre de services en ligne d'un Système d'Information Documentaire : besoins et usages dans le contexte universitaire du SCD Lyon 1 : Mémoire d'étude pour l'obtention du grade de Conservateur de Bibliothèque : Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques : Janvier 2005. p.20.

[3] ترجمة لـ:

«Les bibliothèques universitaires deviendront des structures orientées vers les services plutôt que vers les documents, et ce changement est – et sera – imposé par la nécessité de répondre de manière efficace et efficiente aux besoins d'un usager qui, s'il n'obtient pas satisfaction, se tournera vers d'autres structures». CAVALERI Piero. Op.cit.

إلكترونية تتماشى مع احتياجات و تطلعات المستفيدين، مع اعتماد طرق و أدوات تصميمها و تسويقها و تقييمها، و هو ما سنحاول التعرض له في الفصل التالي.

تعنى المكتبات الجامعية أكثر من غيرها بالتحديات المرتبطة بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال و ما تبعها من تغير لأنماط الاتصال العلمي، بحكم موقعها الحساس ضمن الخريطة العلمية و البحثية، الذي يضعها في قلب التغيرات المتلاحقة في هذا المجال. فقد أسهمت هي كذلك في البحث عن البدائل المناسبة لكونها من أكبر الأطراف تضررا بسبب تضاعف أسعار الدوريات العلمية الناتج عن أزمة النشر العلمي، و قد تجلى ذلك من خلال مساندة و تدعيم مختلف مبادرات الهيئات العلمية والمهنية و مبادرات المجتمع العلمي العالمي الرامية إلى تحقيق مبدأ النفاذ الحر و المباشر إلى المعلومات العلمية و التقنية بعيدا عن القيود المالية و القانونية المعجزة، مثل مبادرة النفاذ الحر للمعلومات و مبادرة الأرشيفات المفتوحة. بل و أكثر من ذلك، فإنه يتعين عليها كمؤسسات خدمية داعمة للتعليم الجامعي و البحث العلمي أن تعمل باستمرار على تتبع و مسايرة التطورات الحاصلة في الأنماط التواصلية الجديدة المعتمدة من طرف المجتمع العلمي الذي تخدمه في إطار نشاطاته العلمية و البحثية المختلفة، و تكييف خدماتها مع هذه التطورات. فبما أن جانبا كبيرا من النشاطات العلمية و البحثية للمجتمع العلمي أصبحت تتم حاليا في وسط البيئة الالكترونية الجديدة و باستعمال الوسائل الحديثة للاتصال الإلكتروني، فعلى المكتبات الجامعية أن تعمل على مصاحبة هذا التحول من خلال خلق خدمات جديدة مبتكرة تدعم و تعزز وجودها في هذه البيئة الجديدة من جهة، و تقربها أكثر نحو تلبية احتياجات المجتمع العلمي الذي تخدمه وفق الشروط و المعايير التي يفرضها هذا الواقع الجديد من جهة أخرى. و تمثل الخدمات الإلكترونية في هذا السياق إحدى أكبر التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في المجتمع المعاصر للمعلومات، فهي معنية أكثر من غيرها من المكتبات الأخرى بتقديم مثل هذه الخدمات المتطورة، نظرا لتعاملها بشكل كبير مع مجموعات كبيرة و متنوعة من مصادر المعلومات الإلكترونية على غرار الدوريات العلمية الإلكترونية، و تقديمها لأدوات عمل ذات مستوى عال من حيث قدرات البحث و استرجاع للمعلومات تتماشى مع طبيعة

جمهور المستفيدين الذي تخدمه[1]. و عليه، سنتناول في هذا الفصل جملة من العناصر المتعلقة بتحديات البيئة الإلكترونية الجديدة، و موقع المكتبات الجامعية ضمنها، بالإضافة إلى تغير القيم المؤسسة للمكتبات الجامعية في ظل هذه البيئة الجديدة، فضلا عن المتطلبات البشرية و التكنولوجية و التسييرية اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية. كما سنتطرق إلى موقع هذا النوع من الخدمات ضمن استراتيجيات الخدمة المكتبية و طرق و منهجيات تقييمها.

4-1- أنواع الخدمات المكتبية الإلكترونية:

لا تنحصر الخدمات المكتبية الإلكترونية على تقديم و توفير سبل النفاذ و الولوج إلى المجموعات الإلكترونية سواء محليا أو عن بعد، مثلما هو الأمر بالنسبة للخدمات المكتبية التقليدية التي لا تقتصر هي كذلك على تقديم مجموعات الكتب و الدوريات و المواد المكتبية الأخرى في شكلها الورقي المطبوع. و خير دليل على ذلك، ما تتطلبه الخدمة المرجعية التقليدية بالإضافة إلى ضرورة توفير الوثائق المرجعية بمختلف أنواعها، من ضرورة خلق وساطة و تحاور بين المكتبي كوسيط و مقدم للخدمة و المستفيد، و هو الأمر نفسه بالنسبة لتقديم الخدمة ذاتها في شكلها الإلكتروني التي أصبحت تسمى بالخدمة المرجعية الافتراضية[2]. و تدخل ضمن الخدمات المكتبية الإلكترونية مجموعة واسعة من التسهيلات التي مكنت من خلق قيمة مضافة للعرض الخدماتي للمكتبة من بينها:

- توفير الفهرس الإلكتروني للمكتبة بالإضافة إلى قواعد المعلومات سواء محليا أو عن بعد.
- طلب و توفير الوثائق على الخط سواء بشكل محلي أو عن بعد.
- توفير بوابات مكتبات، سواء كانت تابعة لمكتبة واحدة أو لتكتل من المكتبات الجامعية، و التي غالبا تنظم النفاذ إلى المعلومات الإلكترونية بشكل موضوعي.

---

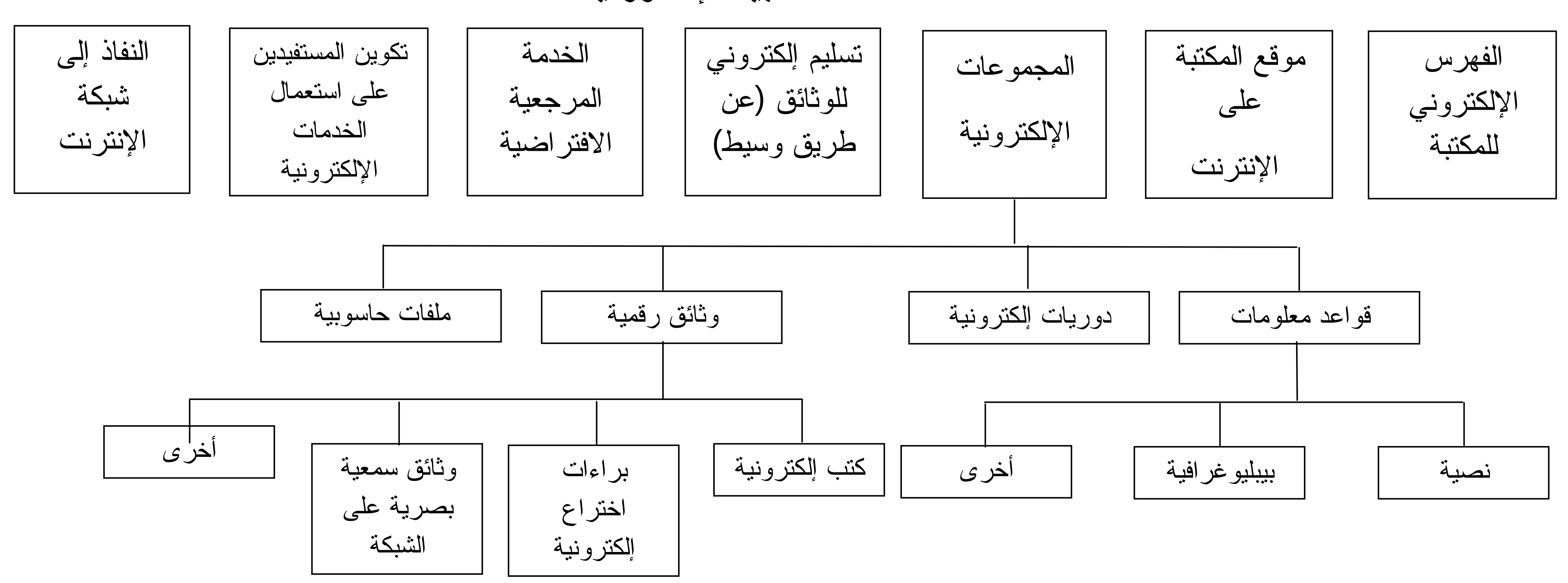
[1] SHIMMON Ross ; Trad. par FELICITE Françoise. Le rôle fondamental des bibliothèques dans la société de l'information. *Sommet Mondial sur la Société de l'information*, Genève – Suisse, 2003. [07 Juin 2006]. [En ligne] :
http://www.ifla.org/III/wisis_f.html.

[2] FLYNN Ann. Performance indicators for electronic library services. Performance Measurement for Libraries and Information Services Conference, Sydney, May 18-19, 2004, pp.55-67. [13 Aout 2006]. [En ligne]:
http://epress.lib.uts.edu.au/dspace/bitstream/2100/15/1/Performance_Indicators_2005.pdf

- توفير خدمات شخصية مثل نموذج MyLibrary الذي سنتعرض إليه لاحقا.
- توفير خدمات مرجعية افتراضية على الخط.
- توفير وثائق مرقمنة من طرف المكتبة.
- توفير أدوات مساعدة للتكوين الذاتي على استعمال المعلومات الإلكترونية على الخط.
- توفير إمكانيات الربط بشبكة الإنترنت عبر محطات عمل داخل جدران المكتبة[1].

و تجدر الإشارة إلى أن العرض الشامل للخدمات الإلكترونية قد تم تحديده من طرف مواصفة ISO/CD 2789 التي أشرنا إليها سابقا، و الذي يمثله Carbone في الشكل التالي:

[1] POLL Roswitha, Trad. par BELIZAIRE Daphné. Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council* « Libraries – A voyage of discovery », August 14th – 18th 2005, Oslo, Norway. [15 Aout 2006]. [En ligne]: http://www.ifla.org/IV/ifla71/POLL.pdf



الشكل رقم36: الخدمات المكتبية الإلكترونية حسب مواصفة ISO/CD 2789[1]

[1] CARBONE Pierre. Métadonnées pour l'évaluation des services et ressources électroniques en bibliothèque. *Journée AFNOR : Des métadonnées pour bien utiliser les ressources électroniques*, 7 Juin 2005. [15 Aout 2006]. [En ligne] : http://www.bnf.fr/pages/infopro/journeespro/pdf/AFNOR2005/Metadonneesevaluation.pdf

و نستعرض فيما يلي أهم النماذج عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية:

4-1-1- الفهرس الإلكتروني:

تمثل الفهارس ذلك الجانب من العمل المكتبي و الوثائقي الذي يعبر بصفة أوضح عن مدى تأثر المكتبات بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال و مدى اعتمادها عليها في مختلف النشاطات التي تضطلع بها، لا سيما فيما يتعلق بالخدمات المكتبية التي تقدمها، و قد وصل الحد إلى اعتبار الفهارس الإلكترونية بشكلها الحديث كنواة للمكتبة الافتراضية، و بالتالي فهي تعتبر الركيزة الأساسية و الأرضية التي يجب أن تقوم عليها الخدمات المكتبية الإلكترونية بشكل عام، حيث يعرف Clover المكتبة الافتراضية بأنها "نظام يمكن من خلاله للمستفيد أن يرتبط عن بعد بأرصدة و خدمات المكتبات و بنوك و قواعد المعلومات التي توفرها، باستعمال الفهرس الإلكتروني المحلي للمكتبة كبوابة للولوج إلى هذه الأرصدة و الخدمات[1]". كما يعرفها Gilbert بأنها "مجموع الأرصدة الوثائقية التي يمكن للمستفيد أن يطلع عليها بواسطة الفهارس التي بإمكانه الولوج إليها عن بعد من خلال حاسوبه الشخصي[2]". ويعتبر Clover في هذا الصدد بأن الاستعمال المتزايد لشبكة الإنترنت من طرف المكتبات، و تزايد المواقع الخاصة بها، و خاصة فهارس المكتبات المتوفرة عبر الشبكة العالمية، أدى إلى تكريس مبدأ المكتبة الافتراضية، أو بعبارة أخرى، مكتبة بدون جدران تكون مصادرها ومواردها و خدماتها متاحة إلى الجميع بدون استثناء[3].

هذه التعاريف و غيرها تعكس أهمية الفهارس كنواة أساسية للمكتبات الافتراضية، و مدى

---

[1] ترجمة لـ:

«system by which a user may connect transparently to remote libraries and databases by using the local library's online catalog or a university or network computer as a gateway». CLOVER.. Clover, "Virtual Public Libraries: Issues and Challenges", 111

[2] ترجمة لـ:

«an aggregate of literature collections available to an individual through 'catalogues' accessible via his/her personal computer». (Gilbert, "Are We Ready for the Virtual Library?", p.3)

[3] Clover; H. The Internet: what is it? What does it offers? And what will its impacts on libraries be?. *ITS News*, n°.29, 1994. p.28-31.

ارتباط تطور هذه الأخيرة بتطور الفهارس في حد ذاتها. و يعد الاستعمال المكثف للتكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال من بين العوامل الأساسية التي قدمت أشكالا جديدة لهذه الفهارس، التي أصبحت تطلق عليها تسميات جديدة مثل: الفهارس المتاحة على الخط (OPAC) أو الفهارس الإلكترونية أو فهارس الوب (OPAC Web) كناية عن فهارس المكتبات المتاحة عبر الشبكة العنكبوتية العالمية، التي فرضت نفسها كأدوات فعالة للبحث و النفاذ و الولوج إلى المعلومات و الوثائق، ليس فقط تلك التي تمتلكها المكتبة بين أرصدتها، و إنما تتعدى إلى المعلومات و الوثائق المتواجدة خارجها و المنتشرة عبر نقاط متباعدة في الشبكات الإلكترونية، مما أدى إلى تحويلها إلى بوابات تمكن من الإبحار وسط كميات لا متناهية من المعلومات، مشكلة بذلك نقطة البداية لعرض الخدمات المكتبية الإلكترونية. و قد مرت الفهارس الإلكترونية بثلاث مراحل أساسية شهدت خلالها ثلاثة أجيال، نتعرض لها فيما يلي:

4-1-1-1- الجيل الأول من الفهارس الإلكترونية:

ظهر الجيل الأول من الفهارس الإلكترونية نتيجة عمليات الأتمتة التي شرعت المكتبات في تطبيقها انطلاقا من السبعينات من القرن الماضي، و التي ركزت على أتمتة وظائف الفهرسة و الإعارة، غير أن استعمالها من طرف المستفيدين واجه بعض الصعوبات التي حالت دون تعويضها للفهارس البطاقية، نذكر من بينها:

- أنها كانت عبارة عن نسخ مبسطة للفهارس البطاقية، و لا تقدم الشيء الجديد مقارنة بها.
- صعوبة استعمالها من طرف المستفيدين الذين تعودوا على استعمال الفهارس البطاقية.
- استعمالها لمصطلحات تقنية بحتة خاصة بالمفهرسين، و غير مفهومة بالنسبة للمستفيدين.
- رداءة نوعية العرض و الإخراج، سواء على شاشة الحاسوب أو في الشكل الورقي[1].

[1] HUDON Michèle. Les catalogues de bibliothèques à l'heure des nouvelles technologies : portes d'entrée sur le monde. *Education et Francophonie : Revue Scientifique Virtuelle*, Les bibliothèques à l'ère électronique dans le monde de l'éducation, Volume XXVI, Numéro 1, automne-hiver 1998. [22 Septembre 2000]. [En ligne] : http://acelf.ca/revue/XXVI-1/index.html#ar02.

- اقتصار استعمالها في المكتبات الكبيرة، نظرا للكلفة العالية التي تتطلبها التجهيزات و البرمجيات و الكفاءات الضرورية لإنجازها.

و على الرغم من هذه النقائص، فقد اتسم هذا الجيل من الفهارس ببعض الإيجابيات يمكن حصرها فيما يلي:

- تحقيق سرعة أكبر في عمليات البحث مقارنة بالبحث اليدوي التقليدي.

- تقديم معلومات إضافية عن الوثائق أثناء عمليات البحث، كالتعرف على وضعية الوثيقة إذا كانت معارة، مع تقديم تاريخ إرجاعها إن كانت كذلك[1].

4-1-1-2- الجيل الثاني من الفهارس الإلكترونية:

ظهر الجيل الثاني من الفهارس الإلكترونية نتيجة التزاوج الناجح بين فهارس الجيل الأول والنظم التجارية للبحث في بنوك المعلومات البيبليوغرافية التي انتشرت خلال الثمانينات من القرن الماضي، مما أدى إلى خلق إمكانيات إضافية للبحث في الفهارس نورد أهمها فيما يلي:

- إمكانية إجراء البحث باستعمال الكلمات المفتاحية عوض رؤوس الموضوعات أو العناوين الكاملة.

- إمكانية تركيب عدة بيانات خلال البحث الواحد و إجراء البحث المركب (مصطلح يعبر عن الموضوع بالإضافة إلى تاريخ النشر مثلا).

- إمكانية إجراء عمليات بحث أكثر تعمقا و تعقيدا عن طريق استعمال إستراتيجيات بحث اعتمادا على المنطق البوليني (Les opérateurs Booléens: Et, Ou, Sauf).

- إمكانية قراءة البطاقات البيبليوغرافية المحصل عليها بعد إجراء البحث بطرق و أشكال متعددة حسب رغبة المستفيد (الشكل المختصر للبطاقة أو الشكل الكامل لها مثلا)[2].

[1] Idem.
[2] Idem.

- تميز هذه الفهارس بالتفاعل الذي يتجسد من خلال سهولة الحوار بين المستفيد و الآلة، حيث تقدم هذه الفهارس معلومات حول محتوياتها و كيفية استعمالها، بالإضافة إلى اقتراحات و شروحات أكثر وضوحا قد تفيد المستفيد في مسار بحثه الوثائقي.

و على الرغم من ذلك، تشير بعض الدراسات حول استعمال هذه الفهارس اعتمادا على تحقيقات ميدانية أن هذه الأداة لا تتسم بالمرونة و سهولة الاستعمال و الفعالية في البحث بالنسبة لفئات كبيرة من المستفيدين خاصة المبتدئين منهم، حيث خلصت إلى النتيجتين الأساسيتين التاليتين:

- إخفاق عدد كبير من عمليات البحث بسبب عدم معرفة لغة النظام من طرف المستفيد، بالإضافة إلى عدم تحكمه في تقنيات البحث التي يتطلبها هذا النوع من الفهارس.

- انجر عما سبق شعور كبير بالإحباط و العجز لدى المستفيدين[1].

4-1-1-3- الجيل الثالث من الفهارس الإلكترونية:

و هو من بين العناصر الأساسية التي تكون المفهوم الحديث للمكتبة الجامعية التي تقوم على مبدأ تقديم الخدمات الإلكترونية سواء محليا أو عن بعد، و هذا ما يميز الجيل الثالث من الفهارس الإلكترونية التي ظهرت مع نهاية القرن العشرين و التي تتميز بما يلي:

4-1-1-3-1- مميزاتها من حيث الخدمات:

يتميز الجيل الثالث من الفهارس الإلكترونية من حيث الخدمات التي تقدمها بجملة من الخصائص نوردها فيما يلي:

- تتشكل هذه الفهارس بوابات أو شبابيك موحدة للولوج إلى المصادر الداخلية للمكتبة، بالإضافة إلى المصادر الخارجية، و هذا يشكل جانبا هاما من الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية (الإتاحة و التوجيه البيبليوغرافي)[2].

---

[1] Idem.
[2] CHABIN Marie-Anne. Op.cit.

- إمكانية الولوج إلى هذه الفهارس سواء محليا داخل جدران المكتبة عبر الشبكة المحلية للمكتبة، أو عبر الشبكة المحلية للمجمع الجامعي، أو عن بعد باستعمال أي حاسوب مرتبط بالشبكة العالمية، و الاستفادة منها على مدار اليوم (تخطي الحواجز الجغرافية و الزمنية). و هو ما يشكل الركيزة القاعدية للخدمات المكتبية الإلكترونية سواء المتاحة محليا أو عن بعد.

و بالإضافة إلى ذلك، بإمكان المستفيد من خلال هذا النوع من الفهارس، الحصول على معلومات حول:

- وضعية الوثيقة (من حيث الإعارة، إمكانية الحجز، تقديم طلبات لاقتناء كتب معينة...).

- معلومات حول المكتبة في حد ذاتها (أوقات العمل، برنامج النشاطات، طرق الاستفادة من الخدمات المقدمة، قوائم المقتنيات الجديدة، الخدمة المرجعية عن بعد،...).

- يمكن للمستفيد أن يستعمل عدة فهارس لعدة مكتبات بغض النظر عن الاختلاف في لغات المساءلة و نظم الاستغلال، بفضل مواصفة Z 39.50 التي تسمح بتوحيد هذه اللغات لتسهيل العمل على المستفيد[1].

4-1-1-3-2- مميزاتها من حيث الواجهة و طرق الاستعمال:

من أهم مميزات هذه الفهارس، اعتمادها على واجهات عرض أكثر جاذبية، بالإضافة إلى الروابط التشعبية التي تتيح جملة من التسهيلات من بينها:

- اقتراح طرق بحث بدرجات مختلفة و متفاوتة من التعقيد، تتناسب مع طبيعة و مستوى المستفيد سواء كان مبتدءا أو متمرسا.

- تسهيل طرق البحث من خلال تبسيط الإجراءات، تقليص عدد المراحل التي يمر بها المستفيد للوصول إلى المعلومة المطلوبة، و الرجوع إلى نقطة بداية البحث.

[1] Idem.

- إمكانية توسيع مجال البحث انطلاقا من البيانات البيبليوغرافية المحصل عليها، من خلال ربطها ببيانات أخرى ذات صلة بها عن طريق الروابط التشعبية، و هذا ما يمكن المستفيد من استعراض محتويات الفهرس بطريقته الخاصة[1].

إن هذه الخصائص مجتمعة تمثل الحد الأدنى من المواصفات التي يتميز بها الجيل الجديد من النظم المتكاملة لتسيير المكتبات التي تقوم على توفير إمكانيات متطورة لتسيير الرصيد الوثائقي للمكتبة، سواء تعلق الأمر بالمجموعات الورقية أو الإلكترونية، مع مراعاة خصائص هذا النوع من المجموعات التي سنتناولها فيما يلي.

4-1-2- المجموعات الإلكترونية:

ثمة ارتباط وثيق و مباشر بين المجموعات المكتبية بشكل عام و الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية. و على حد قول Calenge، فإنه "لا وجود لمكتبة بدون خدمات، و لا وجود لخدمات بدون مجموعات[2]". و عليه، فإنه لا يمكن الحديث عن الخدمات المكتبية الإلكترونية دون الحديث عن المصادر الإلكترونية و عن كيفيات و متطلبات استغلالها بالمكتبات الجامعية.

4-1-2-1- مصادر المعلومات الإلكترونية: تعريفها و أهميتها:

صاحب وجود الإنترنت و استخدامها من جانب فئات متعددة و خاصة فئة الباحثين والأكاديميين ظهور الوثائق أو أوعية المعلومات في شكل جديد، و قد عرفت بعدة تسميات نذكر منها الوثائق الرقمية (Digital documents)، المصادر الإلكترونية (Electronic resources) أو المواد الإلكترونية (Electronic materials)، أو الوثائق الإلكترونية (Electronic documents). و بصرف النظر عن هذه التسميات المختلفة، فإن المقصود بها تلك الوثائق التي تتاح في شكل إلكتروني، أي أنها تنشأ و تعالج و تبث من خلال نظام

---

[1] HUDON Michèle. Op.cit.

[2] ترجمة لـ:

« Sans services, point de bibliothèque, mais sans collection, point de services». CALENGE Bertrand. Op.cit. p. 308.

حاسوبي[1]. بينما تعرفها موسوعة Wikipedia بأنها مادة حاسوبية "لا مادية" قابلة للاستعمال من طرف الحاسوب. تحمل عدة أشكال، يمكن أن تكون في شكل صورة، ملف صوتي، مجموعة من المعطيات المنظمة في شكل ملف، إلخ. مع التذكير بأن المكتوب الإلكتروني يوازي المكتوب الورقي الذي أنشأ انطلاقا من الحاسوب. و عليه، فإن الوثيقة الإلكترونية تمكن من فصل خصوصيات الوثيقة التقليدية من حيث طريقة تقديمها (الحجم، تنظيم النص)، و محتواها (المعلومات التي تضمها، و البيانات الوصفية المرفقة بها) عن الوعاء الذي يحملها الذي أصبح افتراضيا، و هو ما يمكن استغلالا منفصلا لكلا الجانبين (الشكل و المضمون)[2]. بينما تعرف مواصفة ISO/CD 2789 المصادر المكتبية الإلكترونية بأنها "كل وثيقة في شكل إلكتروني تتطلب تجهيزات خاصة لاستعمالها. و تضم المصادر الإلكترونية: الوثائق الرقمية، الدوريات الإلكترونية، قواعد المعلومات، براءات الاختراع في شكل إلكتروني و الوثائق السمعية البصرية المتاحة عبر الشبكات[3]". و انطلاقا من كل هذه التعاريف، فإن المصادر المكتبية الإلكترونية التي تتيحها المكتبات الجامعية تتمثل أساسا في المصادر التالية:

- قواعد و بنوك المعلومات.
- الدوريات الإلكترونية.
- الكتب الإلكترونية.
- الكتب و النصوص المرقمنة.
- الملفات الحاسوبية و الوثائق البيداغوجية الإلكترونية أو المرقمنة.

---

[1] سيدة ماجد ربيع، متولي محمود النقيب. دروس في المراجع العامة. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2004. ص.75.

[2] Wikipedia. Gestion électronique des documents. Wikipedia, l'encyclopédie libre. [s.d] : Wikimedia Foundation, Inc, 2007. [13 Octobre 2007]. [En ligne] :
http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_Electronique_des_documents

[3] ترجمة لـ:
«Electronic library resources: every document in electronic form which needs special equipment to be used. [NOTE: electronic resources include digital documents, electronic serials, databases,patents in electronic form and networked audio-visual documents.]». BROPHY Peter, CLARKE Zoë, BRINKLEY Monica, et all. Op.cit.

- الأرشيفات الإلكترونية سواء كانت تابعة للمؤسسة التي تتبع لها المكتبة أم لمؤسسة أخرى.

بينما تكمن أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في النقاط الأساسية التالية:

- تأمين الإفادة الواسعة من المعلومات عن طريق البحث بالاتصال المباشر (online) و شبكات الاتصال المختلفة.

- سهولة استرجاع المعلومات و فتح خيارات عديدة أمام المستفيد في الحصول على المعلومات و المشاركة في التحكم، مما يعني المزيد من التسهيلات و الديناميكية في البحث العلمي عبر الفضاء الإلكتروني.

- الإمكانات التفاعلية، و القدرة على البحث في قواعد عديدة للربط الموضوعي.

- السرعة في الوصول إلى كميات كبيرة من المعلومات.

- دقة المعلومات المسترجعة، و هو أمر مرتبط بمهارة البحث لدى المستفيد، مما يوحى بالدور الذي يجب أن تضطلع به المكتبات الجامعية في تدريب المستفيدين على اكتساب و تعلم مهارات البحث الوثائقي، لا سيما فيما يتعلق باستغلال مصادر المعلومات الإلكترونية.

- حداثة المعلومات، من خلال الإمكانات التي يتيحها النشر الإلكتروني تحديثا أو نشرا.

- إمكانية إدماج أشكال متعددة من المعلومات مثل النص و الصوت و الصورة في أشكال متعددة من الوسائط (Multimedia)[1]. ناهيك عن مختلف المزايا التي تقدمها مصادر لمعلومات الإلكترونية بمختلف أنواعها للمكتبات لا سيما الجامعية منها.

4-1-2-2- أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية:

هناك عدة أنواع لمصادر المعلومات الإلكترونية، إذ يمكن تقسيمها:

4-1-2-2-1- حسب التغطية و المعالجة الموضوعية:

- المصادر الموضوعية ذات التخصصات الدقيقة، مثل قاعدة Agricola، Medline، Biosis، PsycInfo، Eric.

[1] زكي حسين الوردي، مجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات و خدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص.173.

- المصادر الموضوعية ذات التخصصات الشاملة، من أشهرها قاعدة Dialog.

- المصادر العامة ذات التوجهات الإعلامية و السياسية الموجهة لعامة الناس.

4-1-2-2-2- **حسب الجهات المنتجة:**

- مصادر معلومات إلكترونية تابعة لمؤسسات تجارية هدفها الربح المادي، من أشهرها Dialog و Orbit.

- مصادر معلومات إلكترونية تابعة لمؤسسات غير تجارية لا تهدف إلى الربح المادي، تشرف عليها مؤسسات ثقافية و علمية كالجامعات و المراكز العلمية و الجمعيات و المنظمات الإقليمية و الدولية أو هيئات حكومية أو مشاريع مشتركة مثل Agris، Marc، OCLC.

4-1-2-2-3- **حسب نوع المعلومات:**

- مصادر المعلومات الإلكترونية البيبليوغرافية، و هي الأكثر شيوعا و استخداما، منها قاعدة Eric، و قاعدة Index Chimicus.

- مصادر المعلومات الإلكترونية غير البيبليوغرافية، و تنقسم إلى:

1- مصادر إلكترونية ذات النص الكامل (Full text) [1].

2- مصادر المعلومات النصية مع بيانات رقمية (Textual numeric data bases).

3- مصادر المعلومات الرقمية.

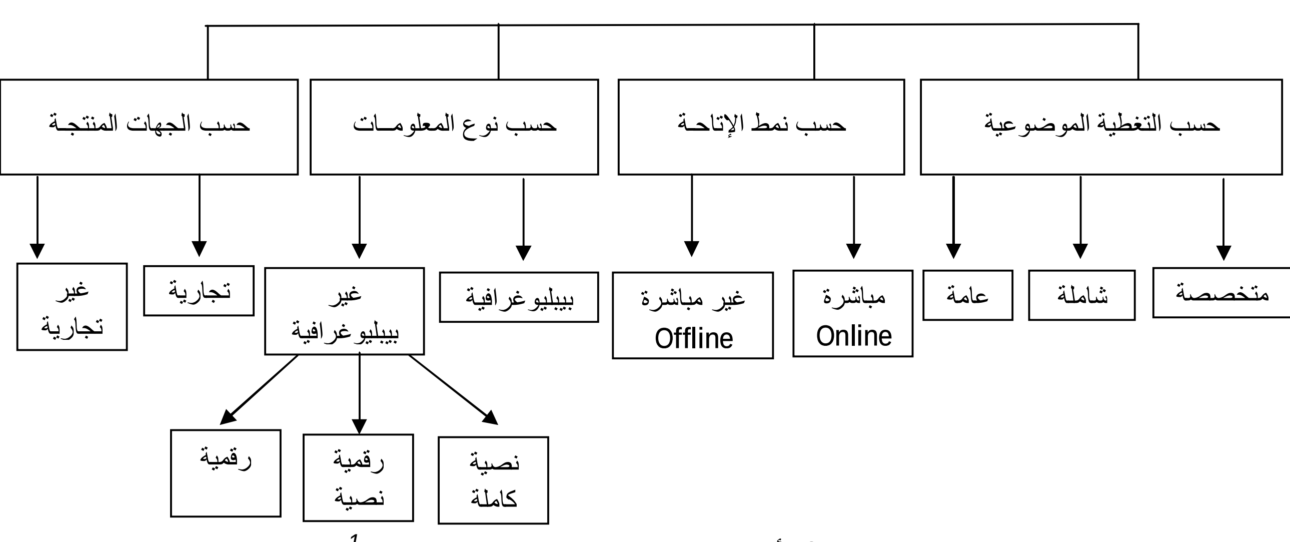
4-1-2-2-4- **حسب نمط الإتاحة:**

- مصادر المعلومات المتاحة عن طريق الاتصال المباشر (On line) من خلال شبكات الاتصال المرتبطة بالحواسيب مثل شبكة الإنترنت.

- مصادر المعلومات الإلكترونية على الأقراص المضغوطة (CDROM) المتاحة في شكل الاتصال غير المباشر (Off line).

و يمكن تمثيل أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية وفق ما يبينه الشكل التالي:

[1] قندليجي عامر إبراهيم، عليان ربحي مصطفى، السامرائي إيمان فاضل. مصادر المعلومات: من عصر المخطوطات إلى عصر الإنترنت. عمان: دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، 2000. ص.43.



الشكل رقم37: أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية[1]

3-2-1-4- طرق و متطلبات إقتناء و إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية:

تضم المجموعات الإلكترونية كل الوثائق الإلكترونية التي توفرها المكتبة الجامعية للمستفيدين من خدماتها، و تحدد مواصفة ISO/CD 2789 الخطوط العريضة التي ترسم سياسات وطرق اقتناء و إتاحة هذا النوع من المصادر المكتبية، و المتمثلة في النقاط الأساسية التالية:

- تضم المصادر المكتبية الإلكترونية الوثائق الإلكترونية التي توفرها المكتبة محليا و المجهزة على محطات العمل المتواجدة داخل جدرانها، بالإضافة إلى الوثائق المجهزة على خوادم متواجدة خارج جدران المكتبة، و التي تتحصل المكتبة على حقوق و تراخيص للنفاذ إليها على الأقل لفترة زمنية معينة.

- يمكن أن تتحصل المكتبة على حقوق و تراخيص النفاذ إلى الوثائق الإلكترونية إما بشكل منفرد، أو في بشكل جماعي في إطار تكتل مكتبات (Consortium)، أو من خلال جهة أخرى قد تكون المؤسسة الأم أو جهة خارجية أخرى.

[1] المرجع السابق. ص.38.

- يجب أن تفهم عملية الاقتناء في هذا السياق على أنها تمثل مجمل العمليات التي تضم: انتقاء الوثائق، توفير إتاحة آمنة لها وفق حقوق و تراخيص النفاذ المحصل عليها مع الجهات المالكة، بالإضافة إلى إدماجها في الفهرس الإلكتروني أو في أي قاعدة معلومات أخرى للمكتبة. بينما تستثنى الوثائق المحصل عليها من خلال الإعارة ما بين المكتبات أو عن طريق خدمات التسليم الإلكتروني للمعلومات من هذه العملية.

- تستثنى كذلك من هذه العملية، الروابط النصية التي تحيل إلى مختلف المصادر المتاحة عبر شبكة الإنترنت سواء كانت متاحة بشكل حر و مجاني أو بمقابل مادي، و التي لا تمتلك المكتبة حقوق و تراخيص للنفاذ إليها[1].

هذا، و قد أدى الاعتماد المتزايد على مصادر المعلومات الإلكترونية التي تعتمد على طرق مختلفة فيما يتعلق بالاقتناء و متطلبات الإتاحة مقارنة بالمصادر الورقية، إلى تغير طبيعة التعامل بين المكتبات و الناشرين، و هذا ما يفرض على المكتبات الجامعية إعادة النظر في سياسات بناء و تنمية مجموعاتها. و قد رأينا سابقا بأن المكتبة لا تمتلك الكيان المادي للوثيقة الإلكترونية، و إنما تتحصل على حق النفاذ إلى محتوى هذه الوثيقة خلال فترة زمنية و وفق شروط يتم الاتفاق عليها مع مالك هذه الوثيقة و هو الناشر. و عليه، ينبغي على المكتبات الجامعية أن تضع سياسات و استراتيجيات توجه و ترشد بشكل جيد عمليات الحصول على مثل هذه التراخيص التي تجسد الشكل الجديد للتزويد بالمكتبات الجامعية في عالم المعلومات الإلكترونية.

4-1-2-3-1- تراخيص النفاذ إلى مصادر المعلومات الإلكترونية:

تفرض مصادر المعلومات الإلكترونية من خلال خصوصياتها المادية و متطلبات إتاحتها وتوفيرها التي تميزها عن المصادر الورقية، أشكالا و طرقا جديدة لقراءتها و استغلالها[2]، كما تفرض على المكتبات الحصول على تراخيص للنفاذ إليها و توفرها لجمهور المستفيدين.

---

[1] BROPHY Peter, CLARKE Zoë, BRINKLEY Monica, et all. Op.cit.

[2] DAHMANE Madjid. Contrat de lecture et revue électronique : quel paradigme éditorial. *Revue d'Information Scientifique et Technique*, Vol.11, N°.1, 2001. p.33-45.

و تعرف Okret-Manville التراخيص التي تتحصل عليها المكتبات الجامعية الفرنسية للنفاذ إلى هذا النوع من المصادر بأنها تمثل نتيجة المفاوضات التي تهدف من جهة إلى وضع نص اتفاق ينسجم مع الخصوصيات الأكاديمية و الإدارية الفرنسية، و إلى تحقيق التوازن بين مهام و مسؤوليات المكتبات و الاستعمالات المسموح بها من طرف منتجي و مالكي المصادر الإلكترونية من جهة أخرى[1]. و يتم من خلال هذه التراخيص التي يتم تجديدها بشكل منتظم وفق فترات زمنية محددة و متفق عليها بين كلا الطرفين، تحـــديد مختلف الإجراءات المتعلقة باستعمال المصادر الإلكترونية و المتمثلة أساسا في:

- تحديد طرق استعمال و استغلال المصادر الإلكترونية.
- تعيين الفئات التي يسمح لها بالنفاذ إلى المصادر الإلكترونية و استعمالها.
- تحديد كيفية استعمال هذه المصادر من خلال تحديد العمليات المسموح بها في هذا الإطار (تحميل، إعارة بين المكتبات، إعادة توزيع، إلخ...).
- تحديد نظام العقوبات المطبق في حالة عدم احترام بنود الاتفاق بين المكتبة و الناشر (إلغاء النفاذ، غرامات مالية، إلخ...).
- تحديد حدود و مستويات استعمال المصادر الإلكترونية لمختلف فئات المستفيدين (باحثين، أساتذة، طلبة،إلخ...).

و هناك عدة أنواع لتراخيص النفاذ إلى مصادر المعلومات الإلكترونية تتمثل في:

- التراخيص المؤسساتية (Licence institutionnelle) التي تحصر نطاق إتاحة المصادر الإلكترونية داخل جدران المكتبة فقط.
- تراخيص الموقع (Licence de site) التي تمدد نطاق الإتاحة و النفاذ لكل المجمع الجامعي. و هو النموذج الأكثر استعمالا، غير أنه يطرح إشكالا كبيرا بالنسبة للجامعات المتكونة من عدة بنايات و مجمعات متباعدة جغرفيا كما هو الشأن بالنسبة لجامعة منتوري

[1] OKRET-MANVILLE, Christine. Le développement du numérique : un facteur d'intégration dans les établissements d'enseignement supérieur. In : _Les chercheurs et la documentation numérique_, sous la dir. de CHARTRON Ghislaine. Paris : Edition du cercle de la librairie, 2002. p154.

قسنطينة على سبيل المثال. علما بأن "الموقع" يعكس الوحدة الإدارية للجامعة بغض النظر عن تشتتها الجغرافي.

- التراخيص المحصل عليها في إطار التكتلات المكتبية (Licences négociées par les consortia)، و هي تأخذ بعين الاعتبار طريقة تنظيم التكتل و طريقة عمل المنتج[1]. علما بأن شروط الترخيص تطبق على كل المكتبات المكونة للتكتل بدون استثناء.

بالإضافة إلى ذلك، فإن نظام التسعير المتعلق بتراخيص النفاذ يختلف هو كذلك حسب نوع الرخصة المحصل عليها و طبيعة المصدر الإلكتروني المرتبط بها، فهناك التسعيرة المرتبطة بالمصادر الورقية مثل الدوريات التي تصدر في شكليها الورقي و الإلكتروني، و نظام التسعيرة المرتبط بالمصادر الإلكترونية فقط مثل الدوريات التي تصدر في شكل إلكتروني فقط، فضلا عن التسعيرة الجماعية المرتبطة بالتراخيص المحصل عليها في إطار التكتلات المكتبية[2].

4-1-2-3-2- متابعة و تحيين مصادر المعلومات الإلكترونية:

تتطلب مصادر المعلومات الإلكترونية إجراءات عمل أكثر تعقيدا من نظيرتها الورقية فيما يتعلق بمتابعة الإصدارات الجديدة، بسبب طبيعتها الديناميكية و سهولة إجراء تعديلات على محتوياتها. و يتعين على المكتبيين في هذا الصدد بذل المزيد من الجهد و الوقت لمتابعة وتقصي الإصدارات الجديدة للمصادر المتاحة عبر شبكة الإنترنت، كمتابعة الأعداد الجديدة للدوريات الإلكترونية و آخر تحيينات بنوك المعلومات المتاحة عبر الشبكة. بالإضافة إلى البحث المستمر عن المواقع و المصادر سواء كانت مجانية أو بمقابل، التي قد تكمل و تدعم المصادر الأخرى المقدمة من طرف المكتبة. كما تتطلب عملية التحيين بذل جهود أكبر

[1] GAILLARD Béatrice. Organiser la gestion des ressources électroniques dans un SCD de Sciences Humaines et Sociales : le cas du SCD de Lyon 2. Thèse universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Paris, Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 2005. p.17.

[2] Idem. p.18.

و بشكل مستمر لتحيين العناوين الإلكترونية (URL[1]) للمصادر المتاحة عبر الشبكة العالمية نظرا لتغيرها بشكل مستمر[2].

و مهما يكن من أمر، فإن مصادر المعلومات الإلكترونية تشكل حجز الزاوية لتقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية، و هو ما يستدعي إعادة النظر في التنظيم الداخلي للمكتبة و البحث عن أساليب أكثر مرونة لإدماج هذا النوع من المصادر كجزء لا يتجزأ من المنظومة الخدمية للمكتبة، و هذا ما تشير إليه MULLER من خلال قولها بأن "الخطوط الكبرى لتطور مهنة المكتبي تتجه نحو تقليص الوقت المخصص للفهرسة، و التوجه أكثر نحو النشاطات الفنية المتعلقة بإدماج الوثائق الإلكترونية. و هي نشاطات تتطلب مستوى راق من الكفاءات الحاسوبية بالإضافة إلى إنشاء مجموعات عمل متخصصة في هذا المجال[3]".

4-1-3- الخدمة المرجعية الافتراضية:

تعد الخدمة المرجعية من الخدمات الرئيسية التي تقدمها المكتبات الجامعية، و قد تطورت كغيرها من الوظائف و الخدمات الأخرى التي تؤديها المكتبات. فبعد أن كانت تعتمد في تقديمها على المراجع الورقية التقليدية، أصبحت تعتمد على المراجع الرقمية و قواعد البيانات الإلكترونية و المواد المتاحة عبر شبكة الإنترنت. و لم تعد قاصرة على تقديم المعلومات البيبليوغرافية أو النصية أو الرقمية فقط، بل تجاوزت ذلك لتتيح المواد المصورة و التسجيلات الصوتية و مقاطع الفيديو. ففي ظل التقنيات الحديثة للمعلومات، لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصرا على الحدود المكانية للمكتبة، بل أصبحت تقدم عن بعد بأساليب

---

[1] Uniform Resource Locator.

[2] Idem. p.19.

[3] ترجمة لـ:

«Les grandes lignes d'évolution du métier de bibliothécaire vont dans le sens d.une baisse du temps consacré au catalogage et à l'augmentation des activités techniques d'intégration des documents électroniques. Ces travaux nécessitent des compétences en informatique plus élevées ainsi que la mise en place de groupes de compétences». MULLER Joëlle. Les acteurs et l'organisation du travail. In : *Bibliothécaire, quel métier ?* , sous la dir. de CALENGE Bertrand. Paris: Ed du cercle de la librairie, 2004. p. 102.

متعددة تعتمد في بعض الأحيان على الاتصال التفاعلي المباشر بين المستفيد و المكتبي[1]. و يطلق على هذا الشكل الجديد من الخدمة المكتبية بالخدمة المرجعية الرقمية أو الافتراضية أو الإلكترونية، كما تطلق عليها كذلك تسمية "خدمة الاستعلامات عن بعد" (SRD[2])، بينما يطلق عليها عدة تسميات باللغة الإنجليزية مثل: Electronic reference، Online reference، Digital reference، AskA و Live reference[3].

4-1-3-1- تعريف الخدمة المرجعية الافتراضية:

وردت عدة تعاريف للخدمة المرجعية الافتراضية من بينها ذلك التعريف الذي يعتبرها خدمة تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيات المعلومات و الاتصال للسماح للمستفيدين الاتصال والربط بمكتبي المراجع، و طرح أسئلتهم و استفساراتهم بغض النظر عن عاملي الزمان والمكان[4]. بينما تعرفها جمعية خدمات المراجع و المستفيدين (RUSA[5]) التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) بأنها خدمة مرجعية تقدم إلكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي الحقيقي، حيث يستخدم المستفيد الحاسب الآلي أو أي تقنية إنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور ماديا للمكتبة. و يتم في الغالب استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة، و إن كان من الممكن الاستعانة بغيرها. و تؤكد الجمعية على أنه من الممكن أن تتم متابعة استفسارات الخدمة المرجعية الافتراضية بوسائل اتصال ليست افتراضية مثل الهاتف أو الفاكس أو البريد العادي أو غير ذلك في بعض الأحيان[6]. و ثمة عدة عوامل أدت إلى انتشار هذه الخدمة و توسيع نطاق استعمالها خاصة في محيط المكتبات الجامعية من أهمها:

---

[1] بامفلح فاتن سعيد. التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. ***Ǒ ヿ ǰlK ǰŐŰ Ő̃***، مج.13، ع.2، يوليو 2007. ص.6-43.

[2] Service de Référence à Distance.

[3] COFFMAN Steve, McGLAMERY Susan. Moving Reference to the Web. *Reference & User Services Quarterly*, summer 2000, vol. 39, n° 4, p.380-386.

[4] JAMES Joseph. Live reference : too much, too fast ?. *Netconnect*, Automne 2002, p.12.

[5] Reference and User Services Association.

[6] American Library Association - Reference and User Services Association. Reference guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. Washington D. C.: ALA-RUSA, 2004. [11 Novembre 2005]. [En ligne]: http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm.

- الانتشار السريع لبرامج التعليم عن بعد التي تقدمها العديد من الكليات و الجامعات في العالم، بما فيها برامج التعليم عن بعد التي شرعت جامعتنا الجزائرية في التخطيط لها و تقديمها، و التي تعد حافزا أساسيا لتقديم الخدمة المرجعية الافتراضية بمكتباتنا الجامعية.

- النمو الكبير لخدمات الإنترنت و خدمات المعلومات على الخط المباشر[1]، بما فيها الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة على الخط. إذ يجب في هذا السياق أن يتم التخطيط لإدخال الخدمة المرجعية الافتراضية انطلاقا من نظرة شاملة تعتبرها جزءا لا يتجــزأ من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة الجامعية بشكل عام.

4-1-3-2- أساليب تقديم الخدمة المرجعية الافتراضية:

أتاحت التقنية الحديثة، و خصوصا شبكة الإنترنت استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين، بحيث تقدم هذه الخدمة بشكلين مختلفين وفق طريقة الاتصال المعتمدة في ربط المستفيد بمكتبي المراجع وهما:

4-1-3-2-1- الخدمة المرجعية الافتراضية غير المباشرة (Asynchrone):

تستخدم هذه الطريقة في تقديم الخدمة المرجعية الافتراضية البريد الإلكتروني لاستقبال استفسارات المستفيدين و الإجابة عنها، و قد ظهر هذا الأسلوب منذ بداية النصف الثاني من التسعينات من القرن الماضي، و يتطلب إتاحة عنوان البريد الإلكتروني على موقع المكتبة على الشبكة العالمية، و متابعة الاستفسارات التي تودع به من طرف الموظفين المكلفين بتقديم هذه الخدمة بشكل منتظم. و تستغرق الإجابة عن الاستفسارات أوقاتا تتراوح ما بين الساعات و الدقائق و الأيام. كما تستعمل هذه الطريقة نماذج (Formulaires) مصممة خصيصا لتوجيه أسئلة إلى أخصائي المراجع. و يشبه هذا الأسلوب سابقه حيث يحصل المستفيد على النموذج، و من ثم يقوم بإرساله على العنوان البريدي المتاح لهذا الغرض. الأمر الذي يجعل البعض ينظر إلى النماذج على أنها مجرد واجهة لخدمة البريد الإلكتروني

[1] بامفلح فاتن سعيد. المرجع السابق.

الذي تتم متابعته بانتظام من قبل موظفي قسم المراجع[1]. كما تعتمد هذه الطريقة في كثير من الحالات على ما يسمى بقواعد المعـــرفة (Bases de connaissance) [2]، التي تعتبر بمثابة مستودعات تخزن فيها الاستفسارات و الإجابات (FAQ[3]) الأكثر تداولا، و تقدم على موقع المكتبة بشكل يسمح باستعمالها مباشرة من طرف المستفيد دون اللجوء إلى مكتبي المراجع.

4-1-3-2-2- الخدمة المرجعية الافتراضية المباشرة (Synchrone):

تستخدم هذه الطريقة في تقديم الخدمة المرجعية الافتراضية تقنية الدردشة[4] (Chat) لتوجيه الاستفسارات إلى أخصائي المراجع في اتصال مباشر و تفاعلي. و تتوافر منتجات تجارية متعددة الأغراض يمكن للمكتبات أن تستعين بها لتقديم هذه الخدمة. و هناك أشكال لتقديم هذا النوع من الخدمة نوجزها فيما يلي:

- الدردشة في اتجاهين بشكل مباشر، و تتيح هذه الطريقة إجراء حوار مع أخصائي المراجع باستخدام نافذة الدردشة، و يطلق عليها بالدردشة المباشرة و الفورية (Messagerie instantannée).

- إرسال صفحات الوب من أخصائي المراجع إلى المستفيد مباشرة بدلا من قيامه بكتابة العناوين الإلكترونية لتلك الصفحة، و تعتمد هذه الطريقة على ما يسمى بتقنية الدفع (Technologie Push).

- التصفح المشترك (Co-browsing)، حيث يسمح هذا الأسلوب بعرض عملية تصفح صفحات الوب على برنامج المتصفح الخاص بالمستفيد في الوقت نفسه، الأمر الذي يتيح للمستفيد إمكانية متابعة ما يقوم به المكتبي، و كذلك عرضه لكيفية استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية.

---

[1] المرجع السابق.

[2] NGUYEN Claire. Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal. Thèse universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Paris, Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, Janvier 2006. p.15.

[3] Frequency Asked Questions.

[4] يذكر أنه يتم استعمال فعل Clavardage باللغة الفرنسية للتعبير عن التحاور المباشر الذي يتم باعتماد لوحة مفاتيح الحاسوب (Clavier).

- الاتصال الصوتي، الذي يتطلب استخدام جهاز حاسوب مجهز بمكبر للصوت و ميكروفون من قبل كل من أخصائي المراجع و المستفيد[1].

و نشير في الأخيـــر إلى التوجه الســـائد خلال السنوات القليلة الماضيـــة نحو تقدم الخدمـــة المرجعية الإفتراضية بشكل تعاوني، و تعتبر جامعة كاليفورنيا أول من قدمت هذا النوع من الخدمة المرجعية سنة 2000 من خلال تقديمها لخدمة (MCLS[2])، و هو مشروع يقدم خدمة مرجعية على مدار الساعة، و لمدة سبع (07) أيام في الأسبوع، و ذلك من خلال مشاركة كل المكتبات التابعة لجامعة كاليفورنيا في تقديم هذه الخدمة[3].

4-1-4- موقع المكتبة على الإنترنت:

يحمل موقع المكتبة على الإنترنت خصوصية معينة، إذ يمكن اعتباره مصدرا من المصادر المعلوماتية التي تتيحها المكتبة من خلال المحتوى الذي يقدمه عن بعد، كما يمكن اعتباره خدمة من الخدمات التي تقدمها من خلال اعتباره أداة و وسيلة لإتاحة و تقديم المصادر والخدمات الإلكترونية للمكتبة عبره. و قد تعاظمت أهمية بناء و تصميم المواقع بالنسبة للمكتبات الجامعية مع تطور و انتشار مصادر المعلومات الإلكترونية و الخدمات المرتبطة بها، حيث يعبر رائد الحلاق و غادة سمير على هذه الأهمية من خلال قولهما بأنه "في عالمنا اليوم أصبح مقبولاً للجميع أن يكون للمنظمات والمؤسسات والشركات وغيرها موقع على شبكة الإنترنت ، والمكتبات ليست مستثناة من ذلك . بل أصبحت الحاجة لبناء المواقع على شبكة الإنترنت متزايدة. فلو كان بناء المواقع يقتصر على المؤسسات ومراكز المعلومات لما وجدنا وفرة في عدد المواقع وغزارة في معلوماتها... ولهذا بات من الصعب وجود مؤسسات أو منظمات فاعلة ليس لها مواقع على الإنترنت[4]".

[1] بامفلح فاتن سعيد. المرجع السابق.

[2] Californian’s Metropolitan Cooperative Library System.

[3] بامفلح فاتن سعيد. المرجع السابق.

[4] الحلاق رائد، غادة سمير. المكتبات والإنترنت: التخطيط الاستراتيجي لادارة المواقع الخاصة بالمكتبات . ***3000 ŎǎŸ ŷŎ*** . س 2 . ع 4، 2001 . ص.30 – 46 .

4-1-4-1- أهمية تقديم الخدمات المكتبية من خلال موقع المكتبة على الإنترنت:

اتجهت المكتبات في الآونة الأخيرة إلى إنشاء وتصميم مواقع لها على الإنترنت، وكان الهدف في البداية من هذه المواقع لا يتجاوز إيجاد صفحات ومعلومات تعريفية بالمكتبة وخدماتها، إلا انه ومع مرور الوقت تحولت هذه الفكرة لدى بعض المكتبات والقائمين عليها وخصوصاً في الدول الغربية إلى ضرورة تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين من خلال موقع المكتبة على الإنترنت، كما لو أن المستفيد يحصل على هذه الخدمات أثناء تواجده داخل المكتبة أو مركز المعلومات، حيث وصل الأمر إلى درجة اعتبار "موقع المكتبة بمثابة المكتبة بذاتها" من طرف طلبة الجامعات الأمريكية التي قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال. ويمكن إجمال أهم الفوائد المترتبة على تقديم الخدمات المكتبية من خلال موقع المكتبة على الإنترنت في النقاط الآتية:

- اختزال المسافات وإلغاء بعض الحواجز المكانية والزمنية، واختصار أوقات الذهاب والإياب بالنسبة للمستفيد، وهذا من وجهة نظر المستفيد أمراً مهماً في حال أمكن تقديم هذه الخدمات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت.
- تأكيد التزام المكتبة تجاه المستفيد في تقديم خدمات مكتبية متميزة ترقى إلى مستوى الجودة في الخدمات المطلوبة.
- الاقتصاد في التكلفة من حيث الوقت والجهد والمال المبذول من قبل العاملين في المكتبة.
- توظيف التقنية الحديثة وتطبيقاتها في مجال تقديم خدمات المعلومات.
- تطوير مستوى وجودة خدمات المعلومات المقدمة.
- تقديم خدمات معلومات جديدة في الشكل والمضمون.
- ظهور طرق ووسائل جديدة للتواصل والحوار بين المستفيد وأخصائي المكتبات و المعلومات، وتعتمد هذه الوسائل بشكل كبير ومباشر على التقنية الحديثة[1].

[1] الجبري خالد . دور الإنترنت في دعم وظائف المكتبة وتطويرها . [illegible]. مج 7، سبمتبر 2001. ص. 67 – 82.

4-1-4-2- من الموقع إلى بوابة المكتبة على الإنترنت:

أدى التطور الكبير في استعمال شبكة الإنترنت من طرف المكتبات الجامعية، و اعتمادها المتزايد على تصميم و بناء مواقع تعتبر كواجهة حقيقية لها للتعريف بمصادرها و مختلف خدماتها، أدى كل هذا إلى تغير طرق تمثيل المكتبات الجامعية في المحيط الافتراضي والتشابكي الجديد، حيث تحولت تلك المواقع على الرغم من ثراء محتوياتها إلى بوابات وثائقية تضم بشكل مندمج مختلف المصادر المعلوماتية المتاحة من طرف المكتبة، سواء كانت ورقية تقليدية أو إلكترونية، حيث توفر إمكانية النفاذ إلى هذا الكم الكبير و غير المتجانس من المصادر المعلوماتية انطلاقا من نقطة إتاحة واحدة، و بالاعتماد على واجهة بحث موحدة. حيث مكنت هذه البوابات من تكريس مفهوم المكتبة الهجينة أو المختلطة من خلال إدماجها للمصادر الورقية و الإلكترونية في فضاء معلوماتي واحد، باعتماد طريقة البحث الموحد (Recherche fédérée)[1].

4-1-4-2-1- مفهوم بوابات المكتبات و وظائفها:

استعمل أكثر من تعريف للتعبير عن مفهوم بوابات المكتبات، التي تعرف في الغالب بأنها تمثل نقطة دخول أو إتاحة، تمكن المستفيد من النفاذ إلى المعلومات و الوثائق سواء تلك المتواجدة داخل المحيط المادي للمكتبة أو المتاحة خارجها بشكل مندمج و موحد[2]. و تنقسم بوابات المكتبات إلى نوعين أساسيين و هما:

---

[1] DUJOL Anne. Les sites web des bibliothèques : Trouver l'information ou la ronde des clics. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.51, n° 3, 2006. [22 Mars 2007]. [En ligne] : http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/03/document.xsp?id=bbf-2006-03-0038-006/2006/03/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non

[2] STRAUSS Howard. Web Portals : the future of Information Access and Distribution. *The Serials Librarian*, Vol.44, N° 1/2 , 2003, pages 27-35. Cité par : BESCOND Isabelle LE. Le portail outil d'intégration des ressources de la bibliothèque hybride : le cas de la Bibliothèque Universitaire de l'Université Libre de Berlin (Allemagne). Thèse Universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Villeurbanne : Ecole Nationale Superieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, Janvier 2005. p. 14.

- البوابات المؤسساتية (Portail institutionnel)، التي تمكن من النفاذ إلى مجمل المصادر و الخدمات التي توفرها مكتبة أو مجموعة من المكتبات، بغض عن عدم تجانس هذه المصادر و الخدمات من حيث أشكالها و محتوياتها و طرق تقديمها[1].

- البوابات الموضوعية أو الجامعية (Portail scientifique ou académique)، التي يعبر عليها كذلك في اللغة الإنجليزية بالعبارة الشائعة Subject Gateway. و هي تعبر عن البوابات التي توفر نقطة نفاذ و إتاحة واحدة لمصادر معلوماتية مختلفة حول تخصص أو مجال موضوعي معين، بغض النظر عن ملكية هذه المصادر[2]. و هي تعتبر امتداد و تطور لأدلة المواقع المتاحة عبر موقع المكتبة على الإنترنت (Signets)، التي تقدم قوائم منتقاة و منظمة من المواقع التي تتناول مواضيع تدخل ضمن مجالات و اهتمامات مستفيدي المكتبة. بينما يحدد Strauss جملة من الوظائف الواجب توفرها في كل بوابة مكتبة نوردها في الجدول التالي:

[1] SADEH Tamar, WALKER Jenny. Library portals : toward the semantic Web. *New Library World*, Vol. 104, Number 1184/1185, 2003, p. 11-19. Cité par : Idem. p. 13.

[2] Idem.

الوظيفـــــة	الوصـــف
نقطة إتاحة واحدة	النفاذ من نقطة إتاحة واحدة إلى جملة من المصادر و الخدمات مقدمة في واجهة عرض موحدة.
سهولة الاستعمال	توفير أدوات إبحار و بحث بسيطة و سهلة الاستعمال.
أدوات بحث قوية	توفير إمكانيات متنوعة للبحث (بحث خطي و مباشر) و توفير إمكانية إجراء بحث موحد على كل المصادر المتاحة على البوابة (Recherche fédérée).
إتاحة كميات كبيرة من المعلومات	النفاذ إلى المصادر المعلوماتية الداخلية و الخارجية. تحقيق مبدأ "من الملكية إلى النفاذ" (From ownership to access).
هيكلة و معالجة المصادر المعلوماتية	انتقاء نوعي، وصف مادي و تكشيف موضوعي اعتمادا على أدوات معيارية موحدة (مكانز، تصانيف، Dublin Core).
إدماج تطبيقات إضافية	إمكانية تجميع مصادر، محتويات، خدمات و تطبيقات إضافية في واجهة عمل واحدة. تكريس مفهوم المكتبة الهجينة أو المختلطة.
خدمات شخصية	توفير واجهة شخصية و أمنة لكل مستفيد، و تسيير النفاذ إلى البوابة من خلال استعمال نظام التعرف على المستفيد (Authentification). استعمال تقنية السحب و الدفع (Technologies Push et Pull).
اتصال و تعاون	تطبيقات موجهة لمجتمع الباحثين: منتديات و مجموعات نقاش، أرشيفات مفتوحة، أدلة، نشر، إلخ...
موثوقية المعلومات	تقييم نوعي للمصادر، تقييم من قبل النظراء.

الجدول رقم 23: وظائف بوابات المكتبات حسب Strauss[1]

4-1-4-2-2- نموذج MyLibrary كخدمة شخصية في بوابات المكتبات:

تتوجه المكتبات الجامعية خلال السنوات القليلة الماضية نحو تقديم خدمات مكتبية شخصية موجهة نحو المستفيد كفرد، تهدف إلى خلق محيط عمل شخصي لكل مستفيد بغية تلبية احتياجاته المعلوماتية الذاتية. و قد أصبح ذلك ممكنا بفضل التطور التكنولوجي الكبير في واجهات عرض و تقديم المعلومات، التي أصبح تمكن من خلق واجهات و فضاءات عمل شخصية خاصة بالمستفيد، بإمكانه النفاذ إليها انطلاقا من أي حاسوب مرتبط بشبة الإنترنت، و تعتبر هذه الأدوات الجديدة بمثابة "مكاتب إفتراضية" (Bureaux virtuels) حقيقية، توفر

[1] STRAUSS Howard. What is a portal, anyway ? Questions and brief answers on portals. *Tech Talks*, January 20, 2000. [En ligne]: http://www.campus-technology.com/techtalks/events/000120portal.asp. Cité par: Idem. p. 16.

جملة واسعة من وسائل العمل التي تسمح للمستفيد بالقيام بمختلف العمليات المتعلقة بإنتاج و تسيير المعلومات و البحث عليها و تخزينها و استرجاعها، بالإضافة إلى توفيرها لأدوات قوية للتواصل و لتشاطر المعلومات مثل أدلة العمل و قوائم العناوين و برمجيات تسيير البيبليوغرافيات، و غيرها من الأدوات الأخرى التي يستعملها المستفيد في إطار عمله البحثي و العلمي اليومي[1]. و تعتبر خدمة MyLibrary التي تقدمها جامعة Cornell University منذ سنة 1998 نموذجا ممثلا لهذا النوع من الخدمات الشخصية، حيث تعتبر أداة تضم مجموعة من الخدمات التي توجه إلى كل مستفيد على حدا عبر واجهة شخصية خاصة به انطلاقا من الموقع (البوابة) الخاص بالمكتبة، فهي بذلك تكرس مبدأ الخدمة الشخصية المشار إليها أعلاه، حيث تمكن المستفيد من خلق حساب شخصي انطلاقا من موقع المكتبة على الإنترنت، و خلق ملفات شخصية باستعمال حسابه الشخصي تضم مختلف المصادر المعلوماتية التي تغطي مجالات اهتمامه الموضوعية، مع إمكانية تنظيم و تسيير هذه المصادر وفقا لمتطلبات عمله و احتياجاته الخاصة[2]. و تعتبر خدمة MyLibrary في صورتها البسيطة كمظلة لتقديم خدمتين فرعيتين و هما MyLinks و MyUpdates، و اللتان سنتناولهما بشكل موجز فيما يلي:

4-1-4-2-2-1- **خدمة** MyLinks:

تقوم هذه الخدمة على مبدأ تمكين المستفيد من فتح حسابه الشخصي انطلاقا من أي حاسوب يكون موصول بشبكة الإنترنت، حيث تمكنه من خلق ملفاته الشخصية و إدراج إحالات إلى المصادر التي تغطي مجالات اهتمامه الموضوعية، سواء كانت هذه المصادر داخلية تضمها أرصدة المكتبة، أو خارجية مثل المواقع، بالإضافة إلى مصادر أخرى مثل بنوك و قواعد

---

[1] FINGERHUT Michel. Le site Web de la bibliothèque considéré comme un espace. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 45, n°. 3, 2000. p. 78-82.
[2] COHEN, S. *et al.* MyLibrary: Personalized Electronic Services in the Cornell University Library. *D-Lib Magazine*, vol. 6, n. 4, avril 2000. [05 Décembre 2003]. [En ligne]:
http://www.dlib.org/dlib/april00/mistlebauer/04mistlebauer.html

المعلومات، الأقراص المضغوطة أو فهارس مكتبات أخرى. فعند فتح حسابه الشخصي، يتم توجيه المستفيد في شكل إحالات إلى:

- ملف خاص يمكنه من استعمال الخدمات و المصادر المحلية للمكتبة.
- ملف يمكنه من تسيير و استغلال المصادر الخارجية.

فضلا عن توفير الأدوات التي تمكن المستفيد من تسيير هذه المصادر حسب احتياجاته الخاصة.

4-1-4-2-2-2- **خدمة** MyUpdates:

كما يشير لها اسمها، فإن هذه الخدمة تهدف إلى تزويد و إشعار المستفيد بآخر المستجدات والمصادر التي تغطي مجالات اهتمامه بطريقة آلية و آنية و منتظمة، حيث تقوم بوظيفتين مزدوجتين و هما: التعرف على احتياجات و اهتمامات المستفيدين و انتقاء المصادر التي تتناسب معها. و تمر هذه العملية من الناحية الفنية بالمراحل التالية:

- إنشاء قاعدة معطيات لتخزين البيانات الخاصة المستفيدين.
- وضع برنامج آلي يتولى رصد المصادر الجديدة التي تضاف إلى الفهرس الإلكتروني للمكتبة و يحولها إلى قاعدة معطيات مخصصة لتخزينها[1].
- إنشاء قاعدة معطيات لتسجيل استمارات البحث التي يقدمها المستفيد.
- مقابلة البيانات التي تضمها القاعدة الخاصة بالمصادر الجديدة مع البيانات التي تضمها القاعدة الخاصة باستمارات البحث، و استخراج البيانات المتطابقة بطريقة آلية.
- إشعار المستفيد بالمستجدات و المصادر الجديدة التي تهمه عن طريق البريد الإلكتروني[2].

و بهذه الكيفية، تقدم هذه الخدمة محيطا شخصيا و متكاملا للمستفيد للقيام بمختلف نشاطاته العلمية و البحثية بطريقة أكثر مرونة، و بغض النظر عن الحواجز الزمنية و المكانية التي قد تعيقه على أداء تلك النشاطات و الإعمال في محيطه المهني و العلمي التقليدي.

---

[1] Idem.
[2] Idem.

4-1-4-2-3- الرابط المفتوح كتقنية داعمة لبوابات المكتبات:

لا بدا من الإشارة بداية إلى ضرورة التمييز بين بوابات المكتبات و تقنية الرابط المفتوح، لكونهما تقنيتين مستقلتين عن بعضهما البعض. غير أنهما قد تدعمان و تكملان بعضهما في حالة استعمالهما بشكل مشترك من طرف المكتبة، و تتمثل تقنية الرابط المفتوح في كونها عبارة عن خادم للروابط النصية الديناميكية[1] بإمكان المكتبة أن تجهزه و تستعمله بشكل مستقل[2]. يهدف أساسا إلى تيسير النفاذ إلى النصوص الكاملة للوثائق الإلكترونية التي تمتلك المكتبة حق أو رخصة النفاذ إليها، انطلاقا من البيانات البيبليوغرافية الخاصة بها، و التي يتم الحصول عليها نتيجة إجراء عملية بحث وثائقي في قاعدة بيانات أو في الفهرس الإلكتروني للمكتبة[3]. و تتم هذه العملية من خلال تصميم واجهة عرض تحيل إلى مجمل المصادر المتاحة من طرف المكتبة سواء كانت ورقية أو إلكترونية، حيث تنظم بشكل يتناسب مع طبيعة و احتياجات المستفيدين و المصادر المتوفرة لدى المكتبة[4].

4-1-4-2-3-1- نشأة الرابط المفتوح:

يرجع الفضل إلى ظهور تقنية الرابط المفتوح إلى الباحث هربرت سومبل (Herbert Somple) في عام 2000 في إطار أطروحته لنيل درجة الدكتوراه في جامعة جاينت (Ghent University)، بالتعاون مع مؤسستي ExLibris و Silver Platter. و هو يعمل حاليا كباحث بمختبرات Los Alamos بالو. م. أ. ومن ثم بادرت ExLibris بأخذ امتياز تلك التقنية، وطورت تلك الفكرة إلى نظام SFX التي قامت بتسويقه بنجاح كبير على كثير من منتجي نظم المعلومات ودور النشر الإلكتروني ، أمثال:EBSCO، OCLC ، Gale، Sirsi ،

[1] Résolveur de liens hypertextes dynamiques.

[2] MAISONNEUVE Marc. Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web : applications documentaires de la génération de liens contextuels. Paris : ADBS, 2003. p. 23. Cité par: BESCOND Isabelle Le. Op.cit. p. 46.

[3] GRAMONDI Laurence. L'offre de services en ligne d'un Système d'Information Documentaire : besoins et usages dans le contexte universitaire du SCD Lyon 1. Thèse Universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, Janvier 2005. p. 64

[4] ANGELOZ Joëlle. Les OpenUrl : Une technologie pour maximiser les ressources de bibliothèques. Genève : Université de Genève, Bibliothèque des Sciences Economiques et Sociales, 2003. p.3.

Ovid وغيرها . و قد شاع استخدام الرابط المفتوح في البيئة المعلوماتية الأكاديمية عندما لوحظ أن كثيرا من مستخدمي قواعد المعلومات من أساتذة و طلاب الجامعات يلجؤون إلى استخدام قواعد معلومات خارجية لبعض الناشرين الدوليين مثل EBSCO، Gale، Wilson و غيرهم في سبيل الحصول على النص الكامل لبعض المقالات مع دفع رسوم كثيرا ما تكون باهظة مقابل الحصول على نصوص تلك المقالات، في حين أن مكتبة جامعتهم تمتلك تراخيص من قواعد المعلومات ذاتها أو من قواعد أخرى للنفاذ إلى النصوص الكاملة للمقالات نفسها، كما أنه في كثير من الحالات تتوفر المكتبة على تلك المقالات في مجموعات دورياتها الورقية. ومن هنا تتضح أهمية الرابط المفتوح في توجيه المستفيد إلى مصادر معلومات تمتلكها أو تشترك فيها المكتبة، وتحتوي على المعلومات المطلوبة دون الحاجة إلى اللجوء إلى مصادر خارجية مكلفة[1].

4-1-4-2-3-2- طريقة عمل الرابط المفتوح:

يعمل نظام الرابط المفتوح على أساس الربط بين البيانات الوصفية للمصادر أو ما يعرف بالميتاداتا (Metadata) و عناوينها الإلكترونية (URL[2]) التي تحدد مكان تواجدها الفيزيائي ضمن القواعد التي يمتلكها الناشرون أو في أي موقع معلومات على الشبكة العالمية، ويمكن وصف طريقة عمله باختصار فيما يلي:

عند استخدام أحد نظم المعلومات التي تدعم نظام الرابط المفتوح، يختار الباحث ضمن قائمة النتائج المحصل عليها المصدر المناسب لموضوع بحثه، فإذا أراد الإطلاع على النص الكامل لذلك المصدر، ما عليه إلا بالضغط على زر الرابط المفتوح المتواجد ضمن البيانات الوصفية للمصدر على قائمة نتائج البحث، فيقوم النظام بربط تلك البيانات مع عناوينه الإلكترونية المرتبطة بأماكن و مواقع تواجده، فيقوم الباحث بانتقاء إحدى الخيارات أو البدائل المتاحة التي توفرها تلك العناوين للحصول على نص الوثيقة ، وغالباً ما تكون تلك البدائل إما رابط

[1] الجبري خالد بن عبد الرحمن. الرابط المفتوح OpenUrl . **ŎŭŸ ŷŎ**، ع.11. 2005. [12 أوت 2007]. [على الخط]:
http://www.informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=112
[2] Uniform Resource Locator.

إلى النص الكامل أو رابط إلى مستخلص أو إلى بيانات ببليوجرافية للمادة في فهرس المكتبة أو موقع يحتوي تلك المادة ، فيقوم الباحث بالضغط على الرابط الذي يجلب له المعلومات المطلوبة. ويتعامل نظام الرابط المفتوح مع مختلف بروتوكولات التخاطب مثل Z39.50 لفهارس المكتبات و http لمواقع الوب و plugin لقواعد المعلومات ، ولهذا يمكن للمستخدم البحث في ذلك الكم الهائل من مصادر المعلومات المتاح على الانترنت[1].

4-1-4-2-3-3-3- دور الرابط المفتوح في تفعيل البحث الوثائقي:

تتعكس فائدة الرابط المفتوح في الوقت و الجهد الذي يوفره للمستفيد في بحثه عن المعلومات التي كثيرا ما تكون مبعثرة في مواقع و مصادر متعددة يصعب على المستفيد حصرها في عملية بحث واحدة. فعندما يبحث المستفيد عن معلومات حول موضوع معين، فمن الخيارات المتوفرة لديه استخدام نظام المكتبة الآلي الذي يدعم تقنية الرابط المفتوح، فيقوم بكتابة مصطلحات بحثه في المكان المخصص لذلك، ثم يقوم نظام المكتبة بعمله في البحث في قاعدة البيانات الخاصة بالمكتبة واستعراض النتائج التي توصل إليها. ولنفترض أن المستفيد لم يكتفي بتلك النتائج، ويريد مزيداً من المعلومات حول الموضوع ذاته، ولنفترض أيضاً أن المكتبة لديها قواعد معلومات أخرى من المحتمل أن يحتوي بعضها أو جميعها على وثائق أخرى تفيده في موضوعه. في هذه الحالة يتوجب عليه القيام بإجراء عملية البحث وفق إستراتيجية معينة في كل قاعدة معلومات على حدة، مما يؤدي حتما إلى استنفاذ الكثير من الوقت والجهد، كما أنه كثيراً ما يحصل على وثائق مكررة. ومن هذا المنطلق ظهرت فكرة الرابط المفتوح OpenUrl التي تتيح للمستفيد إمكانية البحث الشامل في مجموعة من مصادر المعلومات الإلكترونية باستخدام إستراتيجية بحث واحدة، وبدون أن يضطر إلى الخروج من قاعد والدخول على أخرى. كما يتم عرض النتائج في شاشة موحدة، وقد تحمل تلك النتائج أشكالاً مختلفة من مصادر المعلومات مثل الكتب أو المقالات أو التقارير أو مستخلصات أو بيانات ببليوجرافية لكتاب معين أو سجلات ببليوجرافية من فهارس مكتبات

[1] الجبري خالد بن عبد الرحمن. المرجع السابق.

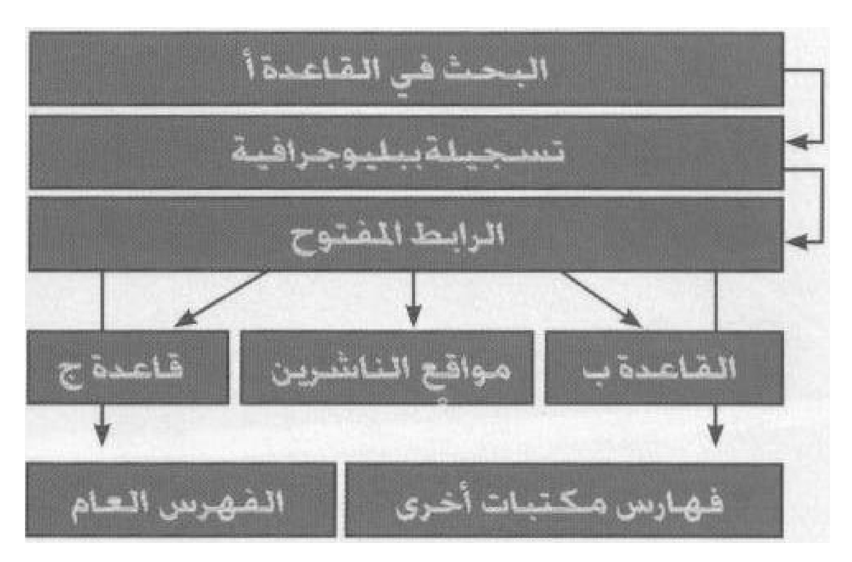
أخرى تقتني مصدر معلومات في الموضوع المطلوب[1]. و يوضح الشكل التالي خطوات البحث بدون استخدام الرابط المفتوح، حيث يقوم المستفيد بالبحث في قاعدة المعلومات (أ) ويحصل مثلاً على بيانات ببليوجرافية لوثيقة مناسبة، و بغية الحصول على النص الكامل الذي لا يتوفر في هذه القاعدة، سوف يضطر الى البحث في الفهرس العام، لعله يجدها على الرف من ضمن مجموعات المكتبة، إذا لم يجدها فسوف يكرر العملية في قاعدة (ب) و (ج) ...الخ.



الشكل رقم 38: خطوات البحث دون استخدام الرابط المفتوح[2]

بينما يوضح الشكل الثاني عملية البحث باستخدام الرابط المفتوح، حيث يقوم المستفيد بالبحث في قاعدة المعلومات (أ) ويحصل مثلاً على بيانات ببليوجرافية لوثيقة مناسبة، ويريد المستفيد الحصول على النص الكامل الذي لا يتوفر في هذه القاعدة، ما عليه في هذه الحالة سوى الضغط على زر الرابط المفتوح ليعرض النظام مباشرة أماكن وأشكال توفر تلك الوثيقة في مصادر المعلومات الأخرى المتاحة في المكتبة مثلاً.

---
[1] المرجع السابق.
[2] المرجع السابق.



الشكل رقم 39: خطوات البحث مع استخدام الرابط المفتوح[1]

و مما سبق، يمكن تحديد أهم فوائد تقنية الرابط المفتوح في النقاط الأساسية التالية:

- تقليل تكاليف الحصول على المعلومات، وذلك بإحالة الباحث إلى مصادر معلومات تقتنيها أو تشترك فيها المكتبة ، بدلاً من استخدام مصادر أخرى خارجية.
- اختصار الوقت والجهد الذي يبذله الباحث في التنقيب عن المعلومات المناسبة في عدد من مصادر المعلومات الالكترونية، وذلك باستخدام واجهة واحدة واستعلام واحد، وكأن الباحث يستخدم مصدراً واحداً.
- استثمار ما هو متاح، وتحقيق الهدف من توفيره للمستفيدين.
- تقديم عدد من بدائل الوصول إلى المعلومات المناسبة أمام الباحث[2].

4-1-5- تكوين المستفيدين على استخدام الخدمات و المصادر الإلكترونية:

يعتبر تدريب و تكوين المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات بمختلف أشكالها، و ما تقدمه المكتبة من خدمات من المهام الأساسية التي تضطلع بها المكتبة الجامعية، و التي تدخل ضمن رسالتها في دعم العملية البحثية و التعليمية للجامعة، بهدف تمكين المستفيدين بمختلف فئاتهم من استغلال تلك المصادر و الخدمات بشكل أمثل من جهة، و لإكسابهم

---

[1] المرجع نفسه.
[2] المرجع السابق.

المهارات التي تمكنهم من ممارسة عملهم العلمي و البحثي بشكل أنجع من جهة أخرى. و قد ازدادت أهمية هذه الوظيفة مع إدماج المصادر و الخدمات المكتبية الإلكترونية ضمن العرض الخدماتي الشامل للمكتبة الجامعية. و مما لا شك فيه، أن هذه المصادر و الخدمات تتطلب مهارات معينة لا بدا من توفرها لدى المستفيد ليتسنى له الاستفادة منها على أحسن وجه. و قد أدركت المكتبات الجامعية بأن نجاح الخدمات المكتبية بشكل عام و الخدمات المكتبية الإلكترونية على وجه التحديد، مرهون بمدى قدرة المكتبة على تكوين المستفيدين على استعمال هذه الخدمات. و من هذا المنطلق، يتوجب على المكتبات الجامعية أن تولي اهتماما أكبر لوظيفتها التكوينية من خلال البحث الدائم و المستمر على أفضل و أنجع السبل لأداء هذه الوظيفة، و باعتماد أحدث الطرق و التقنيات التي تتماشى مع الطبيعة المتطورة و المتغيرة للمصادر و الخدمات التي تقدمها. و قد استحدثت المكتبات الجامعية عدة طرق لتحقيق ذلك، من خلال إتاحة و توفير أدوات و فرص تدريب جديدة للمستفيدين لتمكينهم من التحكم في التقنيات الجديدة الضرورية لاستعمال المصادر و الخدمات الجديدة، و يتم ذلك من خلال جملة من النشاطات، نورد أهمها في النقاط التالية:

- تصميم دروس للتكوين الذاتي على استخدام المصادر و الخدمات الإلكترونية بشكل عام، أو المصادر و الخدمات التي تقدمها المكتبة، مثل كيفية استخدام الفهرس الإلكتروني للمكتبة و كيفية مساءلة بنوك المعلومات التي تتيحها المكتبة عبر موقعها، تكون في شكل وثائق بيداغوجية تعليمية ذاتية (Didacticiels)، و وضعها تحت تصرف المستفيدين عبر موقع المكتبة على الإنترنت.

- تنظيم دورات تدريبية بشكل حضوري أو على الخط موجهة نحو فئات معينة ذات احتياجات معلوماتية معينة (Formation à la carte).

- تنظيم دورات تدريبية موجهة لعامة المستفيدين بشكل دوري، إما حضوريا أو على الخط.

- تقديم مصادر منتقاة تضم دروس و برمجيات للتكوين الذاتي و إتاحتها على موقع المكتبة على الإنترنت.

- تصميم معارض و زيارات افتراضية تعرف ببناية المكتبة، و بمختلف أجنحتها و مصادرها و خدماتها و إتاحة على الخط[1].

4-1-6- التسليم الإلكتروني للمعلومات و الوثائق:

تمثل خدمة التسليم الإلكتروني للوثائق إحدى التطورات في مجال تبادل الإعارة بين المكتبات والتي تقوم بتوفير المعلومات وتوصيلها للمستفيد في أي مكان بشكل إلكتروني[2]. و يمكن للمكتبة من خلال موقعها على الإنترنت تقديم هذه الخدمة للمستفيد، وذلك من خلال إنشاء صفحة خاصة بطلب الوثائق، إذ يتعين على المستفيد تعبئة النموذج المخصص لهذه الخدمة وإرساله إلى المكتبة ، والتي تقوم بدورها بتأمين الوثائق المطلوبة من قبل المستفيدين وإرسالها عبر البريد الإلكتروني أو الوسائل الأخرى . وهذه الخدمة مفيدة في حالة طلب وثائق متاحة على الإنترنت مثل النصوص الكاملة و قواعد المعلومات وغيرها من المصادر المعلوماتية الأخرى. و هناك عدة نماذج لهذه الخدمة من بينها خدمة التسليم الإلكتروني للوثائق التي تدخل ضمن نظام الإعارة بين المكتبات الجامعية الفرنسية، الذي يعتمد على برمجية PebNet التي وضعتها الوكالة البيبليوغرافية الفرنسية للتعليم العالي (ABES[3])، التي تمكن المستفيد من طلب الوثائق التي يرغب في الحصول عليها بشكل مباشر على الخط[4]. كما يمكن على صعيد آخر استعمال خدمة التسليم الإلكتروني للوثائق لتسليم نسخ إلكترونية لمقالات الدوريات سواء الحرة و المجانية، أو التي تمتلك المكتبة تراخيص للنفاذ لها وفق الشروط المتفق عليها مع الجهة المالكة، إذ يمكن للمستفيد طلب المقال المرغوب فيه مباشرة انطلاقا من نموذج الطلب المتوفر على موقع المكتبة على الشبكة العالمية. كما يمكن من جهة أخرى ربط هذه الخدمة بالخدمة المرجعية الافتراضية لتكون مدعمة و مكملة لها،

[1] MAISONNEUVE Marc. Recherches multibases : de nouveaux outils pour accroître l'autonomie des usagers. *Documentalistes-Sciences de l'information*, vol. 40, n°.3, 2003. p. 214-217

[2] بومعرافي بهجة مكي. الإنترنت في المكتبات : فوائد وتحديات: ĭYŪ ỷ K ỷŏ Ÿ ỷ ŏŸŪ ăY ỷĶŦŭ xŸŪỷY ŭŪ ỷ Ÿ ù 1998 ỷ YƏŭ/ Yă Ūù26 ũ21. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1999. ص.69–75.

[3] Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur.

[4] Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur. Journées inter-réseaux d'information sur le SU. Paris :ABES, 2000. [05 Janvier 2004]. [en ligne] : http://www.abes.fr/comor.htm#premieres.

حيث يمكن إجراء عمليات بحث في بنوك و قواعد المعلومات وفق الملامح الموضوعية للمستفيد بشكل دوري، و إرسال النتائج المحصل عليها تباعا إلى المستفيد بالطرق الإلكترونية المعروفة، كما يمكن ربط هذه الخدمة مباشرة بالواجهة الشخصية للمستفيد على غرار ما تقدمه خدمة MyLibrary التي تم التعرض إليها سابقا[1].

4-1-7- النفاذ إلى شبكة الإنترنت:

تعتبر المكتبات بصفة عامة، و الجامعية بصفة خاصة من بين الهيئات التي تضطلع بمهمة إتاحة و توفير إمكانية النفاذ إلى شبكة الإنترنت و استغلال خدماتها و مواردها إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين، مع التركيز على فئات المستفيدين الذين لا تتوفر لديهم إمكانية استعمال هذه الشبكة لأسباب و ظروف اجتماعية معينة. و يدخل ذلك ضمن دورها الحضاري في العمل على تكريس مجتمع المعلومات، تحقيقا لمبدأ ديمقراطية النفاذ إلى المعلومات سواء المسجلة في الوسائط الورقية التقليدية أو المتواجدة في الفضاء الافتراضي التشابكي بمختلف الطرق و الوسائل. و تتجلى هذه الخدمة من خلال إتاحة مجموعة من الحواسيب المرتبطة بالشبكة العالمية لأكبر عدد من المستفيدين بطريقة منظمة و وفق شروط استعمال تفرضها طبيعة العمل العلمي و البحثي الذي تدعمه المكتبة الجامعية. و تندرج هذه الخدمة ضمن مساعي المكتبات الجامعية لتوفير عرض واسع وشامل للمصادر المعلوماتية بمختلف أنواعها، على اعتبار أن شبكة الإنترنت تمثل نقطة نفاذ إلى أحجام و خزانات غير متناهية من المعلومات و المصادر و المحتويات الإلكترونية المختلفة من حيث أشكالها و طرق إتاحتها، و من حيث المواضيع التي تعالجها. و لا تكتفي المكتبة بمجرد توفير حواسيب مرتبطة بالشبكة العالمية، بل تصاحب عملية إتاحة هذه الإمكانيات إلى جمهور المستفيدين تسهيلات و خدمات أخرى ترفق بها لتسهيل استعمالها و التمكن من الإبحار في الشبكة

---

[1] MORIN Nicolas. Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire. Thèse Universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, Janvier 2001. p. 35.

بأحسن كيفية ممكنة، خاصة فيما يتعلق بتدريب المستفيدين على استعمال الشبكة و البحث في مصادرها المختلفة من خلال التحكم في استعمال أدوات البحث التي تتيحها كالأدلة ومحركات و المحركات الكبرى[1]. و يمكن كذلك توجيه المستفيد و مرافقته خلال إبحاره وبحثه في الشبكة العالمية من خلال اقتراح موقع المكتبة بما يحتويه من مصادر مختلفة مثل الفهرس الإلكتروني للمكتبة و الدوريات الإلكترونية و قواعد المعلومات التي تتيحها، بالإضافة إلى صفحات معلومات تكون في شكل صفحات استقبال تحتوي على قوائم مقترحة لمواقع منتقاة حسب التخصصات الموضوعية المدرسة بالجامعة، قد تمكن المستفيد من الوصول مباشرة إلى المعلومات التي يبحث عنها خاصة إذا تعلق الأمر بالمستفيدين المبتدئين و ذوي الخبرة القليلة في مجال استعمال شبكة الإنترنت و البحث فيها. و من ثم، فهي توفر له وقت و جهد البحث عن هذه المعلومات و تمكنه من النفاذ إلى المصادر التي تلبي احتياجاته المعلوماتية بشكل مباشر و سريع[2]. و عليه، فإن إتاحة شبكة الإنترنت من طرف المكتبة الجامعية ينبع من منطلق اعتبار هذه الأخيرة بمثابة المكان الطبيعي و الملائم لاستعمال هذه الشبكة، من خلال ترقية بعدها المعرفي و المعلوماتي الذي يخدم الجوانب التعليمية و البحثية التي تدعمها المكتبة الجامعية.

و بغض النظر عن أنواع الخدمات المكتبية الإلكترونية، فإن تقديم هذه الأخيرة يتطلب اعتماد تكنولوجيات تتلاءم مع إمكانيات و قدرات المكتبات الجامعية، و لا شك في أن تقديم هذه الخدمات يتطلب من الناحية المادية تخصيص إمكانيات كبيرة، تتمثل أساسا في مختلف التجهيزات و البرمجيات الضرورية لتصميمها و إتاحتها. و تشكل البرمجيات الوثائقية إحدى العناصر الأساسية المكونة لهذا النظام المتكامل، غير أنها قد تسبب في الوقت نفسه بعض الصعوبات و العراقيل للمكتبات الجامعية التي تحد من قدرتها على تطوير هذا النوع من الخدمات، بسبب صعوبة اقتناءها وكلفتها الباهظة و المشاكل التي قد تصاحب اعتمادها من

[1] Idem. p.41.

[2] LE CROSNIER Hervé. Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques: éducation populaire et formation permanente. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°3, p. 18-26.

طرف المكتبة. و تعد البرمجيات الوثائقية الحرة بديلا حقيقيا للبرمجيات الوثائقية مالكة المصدر نظرا لما تتيحه من قدرات كبيرة للمكتبات الجامعية لتصميم الخدمات الإلكترونية بأقل التكاليف و بأسهل الطرق الممكنة، و هذا ما سنتعرض إليه فيما يلي.

4-2- البرمجيات الوثائقية الحرة كوسيلة اقتصادية لتقديم الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:

تواجه المكتبات صعوبات كبيرة في اقتناء و استعمال البرمجيات الوثائقية التي تتناسب مع احتياجاتها و خصوصياتها و متطلبات العمل بها، فضلا عن تكاليف الاقتناء و التجهيز والصيانة التي تصاحبها، و ما يترتب عن ذلك من تبعية تكاد تكون مطلقة لمنتج البرمجية المستعملة. و في مقابل ذلك، تلاقي البرمجيات الحرة بصفة عامة و من بينها البرمجيات الوثائقية الحرة إقبالا و نجاحا كبيرين لما تتمتع به من خصائص. فهي غنية بالمواصفات و الإمكانيات و ذات أمن و ثبات عاليين، و تدعم كافة أنواع العتاد، و تتعامل مع كافة أنظمة التشغيل المعروفة، و تعتمد المقاييس المفتوحة و المتداولة عالميا، و لا قيود على نسخها أو التعديل عليها[1]. و يعد هذا النوع من البرمجيات بمثابة البديل الحقيقي للبرمجيات التجارية مالكة المصدر، نظرا لما تقدمه من امتيازات للمكتبات، إذ تمكنها من التحكم في بيئتها الحاسوبية مع القدرة على تكييف و تعديل البرمجية المستعملة وفقا للاحتياجات الخاصة بكل مكتبة، بالإضافة إلى كلفة الاقتناء التي تكاد تكون منعدمة في أغلب الحالات. و قد ارتبط ظهور هذا النوع من البرمجيات بجملة من الأحداث التي نتطرق إليها فيما يلي:

4-2-1- ظهور حركة البرمجيات الحرة و تطورها:

إن الحديث عن تاريخ البرمجيات الحرة قد يتطلب الدخول في تفاصيل لا يمكننا الخوض فيها، إذ سنكتفي بذكر أهم المحطات و الأحداث ذات العلاقة بظهور الحركة المتعلقة بهذا النوع من البرمجيات و أهم مراحل تطورها. و يعود مفهوم البرمجيات الحرة إلى البدايات الأولى للإعلام الآلي، حيث كان الباحثون و مصمموا البرامج المعلوماتية يتداولون الرموز

[1] عيسى كفاح. مقدمة في البرمجيات الحرة. ***ǒŸ ỷ ǑǎŸ ỷǑ̈ ỷ***. العدد5. ربيع الثاني 1426/ يونيو 2005. ص.60.

والشفرات و الملفات المكونة للبرمجيات بشكل طبيعي و حر و في إطار عمل تعاوني ومشترك، و هذا ما سمح مثلا بتطوير بروتوكولات الاتصال المتعلقة بشبكة الإنترنت وانتشارها في فترة زمنية وجيزة. و مع تطور استعمال البرمجيات و دخولها في المجال التجاري و التنافسي، أصبحت هذه الأخيرة تخضع لما يسمى برخص الاستغلال (Licence d'Exploitation) التي أضحت تفرض شروطا صارمة لاستغلالها و تحد من إمكانية تعديلها و تحسينها و إعادة توزيعها. و في سنة 1984، أنشأ Richard Stallman "وكالة البرمجيات الحرة (FSF[1])، حين كان يعمل كمشرف مختبر الحاسوب التابع لمعهد ماساشوستش للتقانة (MIT[2])[3]، حيث كان يعمل على مشروع تطوير نظام UNIX الذي كان ملكا لشركة AT&T. و كان الهدف من إنشاء هذه الوكالة هو خلق حركة مناهضة كرد فعل على هيمنة منتجي البرمجيات التجارية[4]، لتدعيم إنتاج و توزيع البرمجيات الحرة على أوسع نطاق. و لتحقيق ذلك، وضع الأسس الأولى لمشروع نظام تشغيل حر أطلق عليه GNU (بعبارة أخرى GNU is not UNIX). و قد تدعم هذا المشروع سنة 1991 عندما تمكن Linus Torvalds من وضع نظام تشغيل حر أطلق عليه تسمية Linux، و هو معروف حاليا على اعتباره أقوى منافس لنظام التشغيل Windows الذي يسيطر على السوق العالمية حاليا[5].

4-2-2- نماذج عن البرمجيات الحرة:

منذ ذلك التاريخ عرف إنتاج البرمجيات الحرة تطورا كبيرا من حيث العدد و حتى من حيث التنوع حسب مختلف التطبيقات و الاستعمالات، حيث ظهرت برمجيات من هذا النوع على كل التطبيقات الحاسوبية، نذكر من بينها على سبيل المثال لا الحصر:

---

[1] Free Software Foundation = Fondation pour le Logiciel Libre.

[2] Massachusetts Institute of Technology.

[3] المرجع السابق.

[4] يطلق عليها كذلك تسمية البرمجيات مالكة المصدر (Logiciels Propriétaires).

[5] BERIZZI Ludivine, ZWEIFEL Carol. Le pingouin bibliothécaire : Les Logiciels Libres de Gestion de Bibliothèque. *RESSI*, N°.2, Juillet 2005. [19 Décembre 2005]. [En ligne] : http://campus.hesge.ch/ressi/numero_2juillet2005

4-2-2-1- برنامج Mozilla Firefox للإبحار على الوب:

الذي ظهر سنة 1999 عند تحول برنامج Netscape المعروف إلى عالم البرمجيات الحرة[1]، و يتم تطويره و توزيعه حاليا من طرف Foundation Mozilla التي تستفيد من مساهمة مئات المبرمجين المتطوعين عبر العالم. و هو متواجد في الكثير من الدول خاصة الأوروبية، و هذا ما تؤكده الأرقام التالية التي توضح نسبة توغل هذه البرمجية الحرة في بعض الدول الأوروبية سنة 2005:

الدولـــــة	نسبـــــة التوغـــل
ألمانيا	%21.4
فرنسا	%12.2
بريطانيا	%10.9
إسبانيا	%9
إيطاليا	%8.6

الجدول رقم 24: نسبة توغل برمجية Mozilla Firefox ببعض الدول الأوروبية[2]

4-2-2-2- برنامج Apache لتسيير خوادم الوب:

و هو برنامج يحتل الصدارة على المستوى العالمي، حيث تشير الإحصائيات لسنة 2005 بأن 70% من خوادم الوب عبر العالم تعمل ببرنامج Apache، مقابل حوالي 25% لبرنامج Microsoft[3].

4-2-2-3- برنامج التطبيقات المكتبية OpenOffice.org:

و هو من أحسن البرمجيات الحرة المتواجدة حاليا، تم تطويره و وضعه تحت تصرف الجميع من طرف شركة Sun Microsystem[4]. و هو يقدم كل التطبيقات المكتبية المعروفة شأنه

---

[1] ZWEIFEL Carol.- Les logiciels libres de gestion de bibliothèque : Une alternative crédible et séduisante. Présentation à l'AGBD. Octobre 2005.

[2] Association pour le Logiciel Libre. Logiciel libre : Quelques explications. *Journée d'Etudes ADBS : Les logiciels libres au service des métiers de l'Information-Documentation, 20 Octobre 2005*. [30 Novembre 2005]. [En ligne]: http://www.aal.asso.fr

[3] idem.

[4] BERIZZI Ludivine, ZWEIFEL Carol. Op.cit.

في ذلك شأن Microsoft Office. و زيادة على ذلك، فهو متواجد في أكثر من 70 دولة وفي عدة لغات ، حيث قدر عدد عمليات تحميل هذه البرمجية انطلاقا من موقعها على الإنترنت لغاية يوم 20 أوت 2005 بأكثر من 46 مليون عملية تحميل[1].

و بالإضافة إلى البرمجيات سالفة الذكر، هناك الكثير من البرمجيات الحرة في مختلف التطبيقات مثل برنامج MySql لتصميم و تسيير قواعد البيانات (SGBD)[2]، و لغات البرمجة Perl، Python و PHP[3].

4-2-3- تعريف البرمجيات الحرة و المفاهيم المرتبطة بها:

لا بدا أن نشير بداية بأن هناك نوع من اللبس في استعمال مصطلح البرمجيات الحرة (Free Software أو Logiciel libre) و بعض المصطلحات المجاورة مثل Freeware و Shareware و Public domain، و قصد إزالة هذا الغموض، سنحاول بداية تعريف هذه المفاهيم قبل التعرض إلى تعريف البرمجيات الحرة.

- فالبنسبة للبرمجيات المجانية (Freeware أو Gratuiciel)، فهي عبارة عن برمجيات يتم توزيعها بصفة مجانية، و يمكن لآي شخص أن يتحصل عليها، على أن يمنع إعادة توزيعها لأغراض تجارية.

- أمـــا برمجيات Shareware (Partagiciel)، فهي كذلك يتم توزيعها مجانا، و لكن في[4] شكل نسخ مبسطة و تجريبية، أو نسخ كاملة قابلة للاستعمال لفترة محددة قصد تقييمها و تجريبها، و للحصول على النسخة الكاملة للاستعمال الدائم، لا بدا من دفع مقابل مادي من طرف المستعمل.

---

[1] Association pour le Logiciel Libre. Op.cit.

[2] Système de Gestion de Bases de Données.

[3] تعرف سلسة البرمجيات الحرة الأكثر إنتشارا بسلسلة LAMP و هي تتكون من البرمجيات التالية: Linux, Apache, MySql, Perl/PHP.

[4] BERIZZI Ludivine, ZWEIFEL Carol. Idem.

- أما فيما يتعلق ببرمجيات المجال العمومي (Public Domain أو Logiciels du domaine public)، فهي تلك التي لا تخضع إلى حقوق الملكية و من ثم تقع في المجال العمومي، و يمكن الحصول عليها كذلك بشكل مجاني[1].

و على ضوء ما سبق، يمكن تعريف البرمجيات الحرة و التي غالبا ما يطلق عليها كذلك بعبارة البرمجيات مفتوحة المصدر (Logiciel Open Source) كما يلي: البرمجية الحرة هي كل برمجية تقدم إلى المستعمل سواء مجانا أو بمقابل مادي، مع إتاحة إمكانية استعمالها و نسخها و إعادة توزيعها سواء في شكلها الأصلي أو بعد إجراء تعديلات عليها. و ما يميز هذا النوع من البرمجيات عن غيرها، كونها تقدم إلى المستعمل مرفقة "بشفرة مصدرها"[2] (Code source)، بحيث تكون له حرية مطلقة في فحصها و تعديلها بالشكل الذي يتناسب مع احتياجاته الخاصة[3].

كما يمكن تعريف البرمجيات الحرة من خلال نوع الحقوق التي تخولها للمستعمل، و التي تنفرد بها عن غيرها من البرمجيات الموزعة بتراخيص مسجلة الملكية، و تتمثل هذه الحقوق في أربع حريات أساسية تكرسها رخصة البرمجيات الحرة GNU/GPL ممثلة فيما يلي:

1- حرية تشغيل البرمجية لآي غرض (حرية0).

2- حريـــة دراســـة و معرفـــة كيفية عمل البرنامـــج، و تكييفه مع الاحتياجات الخاصـــة[4] بالمستعمل (حرية1)، وهذا يشترط الحصول على شفرة مصدر البرمجية.

3- حرية نسخ البرمجية و إعادة توزيعها دون اللجوء إلى تراخيص مسبقة في المجال (حرية2).

---

[1] Idem.

[2] شفرة المصدر هي مجموعة من الملفات المحررة بواسطة إحدى لغات البرمجة (هناك حوالي 70 لغة برمجة من COBOL إلى C++ مرورا بـ HTML)، و التي يتم تجميعها و تنظيمها من طرف المبرمج ليتحصل في نهاية الأمر على ملفات باللغة الثنائية 0 و 1 قابلة للاستغلال.

[3] Free Software Foundation. Catégories des logiciels libres et non-libres. [30 Décembre 2005]. [En ligne]: http://www.gnu.org/philosophy/categories.fr

[4] Free Software Foundation. Qu'est ce qu'un logiciel libre ? . [31 Décembre 2005]. [En ligne]: http://www.gnu.org/philosophy/philosophy.fr.html

4- حرية تطوير البرمجية و تطويعها في اتجاه ملاءمتها مع احتياجات المستعمل (حرية3)، و هذا يشترط الحصول على شفرة مصدر البرمجية[1].

و على هذا الأساس، لا بدا كذلك من التوضيح بأن مفهوم الحرية المرتبط بمصطلح البرمجيات الحرة (Free Software)[2]، يحيل إلى حرية المستعمل في تطبيق البرمجية و نسخها و فحصها و توزيعها و تعديلها و تحسينها بما يتوافق مع الحريات الأساسية الأربع المذكورة أعلاه، و ليس إلى الحرية بمفهوم مجانية الحصول على البرمجية، فليس كل برمجية حرة بالضرورة مجانية و العكس صحيح، مع العلم بأن أغلبية البرمجيات الحرة المتوفرة حاليا تقدم مجانا، و أن كلفة البرمجيات التي تقدم بمقابل أقل بكثير من كلفة البرمجيات التجارية مالكة المصدر[3].

4-2-4- صعوبات استعمال البرمجيات الوثائقية مالكة المصدر من طرف المكتبات:

تتميز البرمجيات مالكة المصدر على عكس البرمجيات الحرة بأنها تقدم إلى المستعمل دون تمكينه من التمتع بالحريات المشار إليها سابقا، و يرجع السبب في ذلك إلى عدم إمكانية تصفح شفرة مصدرها التي تعتبر الشرط الأساسي لممارسة تلك الحريات، فضلا عن التراخيص التي تصاحبها و التي تحد كثيرا من حرية استغلالها و تعديلها و إعادة توزيعها إلا في حالات استثنائية و نادرة جدا. هذا، و يوجد حاليا عدد كبير من البرمجيات الوثائقية مالكة المصدر التي تضم كل الوظائف المتعلقة بتسيير المكتبات بمختلف جوانبها، بدءا بوظائف الاقتناء و تنمية المجموعات و وصولا إلى وظائف البحث و الإعارة و الخدمات المتطورة، و مرورا بوظائف المعالجة الوثائقية بحيثياتها و تفاصيلها الدقيقة، فهي تعتبر "نظما متكاملة لتسيير المكتبات (SGIB)"[4]. غير أن هناك بعض الصعوبات التي تواجه المكتبات في استعمال

---

[1] Idem.

[2] هناك نوع من الغموض في فهم مصطلح Free في عبارة Free Software باللغة الإنجليزية، إذ يحيل إلى معنى كلمة حر (libre) و مجاني (gratuit) في الوقت نفسه، و لهذا اقترحت شركة Red Hat سنة 1998 استعمال عبارة Open Source لإزالة هذا الغموض.

[3] CARACO Alain. Quelle place pour les logiciels libres en bibliothèque. [31 Décembre 2005]. [En ligne]: http://alain.caraco.free.fr/bibliotheques/formations/logiciels_libres/index.html

[4] Système Intégré de Gestion de Bibliothèque.

هذا النوع من البرمجيات، و التي تؤثر على طبيعة علاقاتها مع مورديها و منتجيها، و تتمثل أهم هذه الصعوبات في النقاط التالية:

- على الرغم من وفرة العرض و المنافسة الشديدة و وجود عدد كبير من البرمجيات الوثائقية التي توفر حلولا مختلفة لاحتياجات المكتبات، إلا أن أسعار هذه البرمجيات تعتبر باهظة جدا مقارنة بإمكانيات المكتبات التي غالبا ما تكون متواضعة.

- سياسة الانغلاق على الذات الممارسة من طرف موردي و منتجي هذه البرمجيات، بحيث لا يمكن للمكتبات أن تساهم في تطويرها و تعديلها بالشكل الذي يتلاءم مع احتياجاتها بسبب عدم إتاحة شفرة المصدر، على الرغم من توفر الكثير من المكتبات على الكفاءات و الخبرات التي تمكنها من ذلك[1].

- على الرغم من تحديد المكتبات لاحتياجاتها بصفة دقيقة ضمن دفتر الأعباء عند اقتناء البرمجية، إلا أنه نادرا ما تستجيب هذه الأخيرة بصفة كاملة إلى الاحتياجات المعبر عنها. و نتيجة لذلك، تضطر المكتبات في كثير من الحالات على استغلال 30% من إمكانيات البرمجية لكونها لا تتماشى مع احتياجاتها و متطلبات العمل بها.

- تغير احتياجات و طرق العمل بالمكتبات باستمرار، دون أن تساير البرمجيات المستعملة هذا التطور، بسبب البطء الكبير في إصدار نسخ جديدة من طرف المنتجين، و التي نادرا ما تستجيب لمتطلبات العمل الجديدة. و بالتالي تضطر المكتبات إلى محاولة التأقلم مع النظام في انتظار ظهور إصدارات جديدة قد تلبي الغرض[2].

- يؤدي الاعتماد على هذا النوع من البرمجيات إلى خلق تبعية مطلقة لمنتجها، و إلى فقدان سيطرة و تحكم المكتبة على بيئتها الحاسوبية، بشكل تكون فيه كل الحلول المتعلقة بالمشاكل التقنية العالقة بيد منتج البرمجية دون غيره.

[1] MORIN Nicola. Pour un SIGB libre. *BiblioAcid*, vol.1, N°.2-3, Mai-Juillet 2004.
[2] MORIN Nicola. Bibliothèques et logiciels libres. [30 Décembre 2005]. [En ligne]: http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/mandrakours/dona.htm

- يتميز سوق البرمجيات الوثائقية مالكة المصدر حاليا بعدم الاستقرار، إذ كثيرا ما نشهد زوال شركات منتجة بأكملها أو ضم شركات إلى أخرى و تخلي بعض المنتجين عن مواصلة إصدار برمجية معينة، و هذا ما يؤثر سلبا على السير الحسن للعمل بالمكتبة على المديين المتوسط و البعيد.

- و كنتيجة لذلك، تطرح قضية ديمومة و استمرارية صلاحية البرمجيات الوثائقية المستعملة[1].

و بالإضافة إلى ما سبق، يذهب الكثير إلى أن صعوبات استعمال البرمجيات الوثائقية مالكة المصدر ازدادت تفاقما بعد ظهور الوثائق الإلكترونية التي حولت طبيعة الاقتناء من منطق الملكية الدائمة للوثيقة إلى منطق رخصة استعمالها، بحيث أصبحت المكتبة لا تمتلك الوثيقة بصفة دائمة و إنما تمتلك رخصة مؤقتة للنفاد والولوج إليها و استعمالها وفق شروط محددة مسبقا من طرف مالكها. علما بأن هذا النوع من الوثائق الذي يزداد الطلب عليه باستمرار لا يمكن دمجه و الوصول إليه انطلاقا من الفهرس الإلكتروني للمكتبة، و إنما من مصدره الأصلي سواء كان بنوكا للمعلومات أو مواقعا للناشرين المالكين لها. و من ثم، أصبحت المكتبات اليوم عاجزة على وضع نظم و أدوات بحث شفافة و موحدة الاستعمال، تمكن المستفيد من النفاذ إلى المصادر الخارجية للمكتبة و إلى مصادرها الداخلية عبر بوابة عبور واحدة[2].

4-2-5- إيجابيات البرمجيات الوثائقية الحرة و متطلبات استعمالها:

و في مقابل ذلك، تتميز البرمجيات الوثائقية الحرة التي بدأت تشكل بديلا حقيقيا لحل المشاكل التي تواجه المكتبات في استعمال البرمجيات مالكة المصدر، بجملة من الإيجابيات التي يمكن حصرها فيما يلي:

---

[1] MORIN Nicola. Pour un SIGB libre. Op.cit.

[2] MORGAN Eric Lease. Logiciels libres et bibliothèques. *BiblioAcid*, Vol.1, N°.2-3, Mai-Juillet 2004 .

4-2-5-1- الإيجابيات:

- تتميز البرمجيات الوثائقية الحرة في أغلب الحالات بالمجانية و بالكلفة المعقولة مقارنة بالبرمجيات مالكة المصدر.

- تتميز بالمرونة من خلال توفيرها لإمكانية تعديل شفرة المصدر وفق الاحتياجات الخاصة بكل مكتبة.

- تعتمد في غالب الأحيان على واجهات عرض على الوب، تتميز بالبساطة و سهولة الاستعمال، كما يمكن تكييف واجهة البحث حسب احتياجات و ميولات المستفيد الشخصية.

- تقوم على لغات برمجة حرة معروفة و معيارية (MySql, PHP, Perl, Python...).

- تحترم المعايير و المواصفات الموحدة للوصف البيبليوغرافي (MARC, ISO2709).

- تعتمد أغلبية البرمجيات الوثائقية الحرة على لغة XML، و هو ما يعتبر ضمانا لتحميل النظام و تحويله إلى نظم جديدة في المستقبل.

- تعتمد البرمجيات الوثائقية الحرة كغيرها من البرمجيات الحرة الأخرى على فلسفة دعم المجموعة (Communauté) لضمان بقاءها و ديمومتها، فكلما اتسعت المجموعة التي تدعم البرمجية و ازدادت نشاطا كلما كان ذلك ضمانا لبقائها و تطورها.

- وجود موقع رسمي على الإنترنت لكل برمجية وثائقية حرة، يمكن من خلاله الحصول على نسخ كاملة قابلة للتحميل، بالإضافة إلى توفيره لمنتديات و مجموعات نقاش مخصصة[1] للبرمجية، و عرضه لمعلومات تطبيقية و عملية و وثائق تتعلق بكيفية استعمالها و صيانتها.

- تمكن المعرفة الجيدة للبرمجية الوثائقية الحرة المستعملة من طرف المكتبة على المديين المتوسط و البعيد، من تحكم هذه الأخيرة في بيئتها الحاسوبية، بالإضافة إلى تطوير كفاءات و مهارات محلية تمكنها من مسايرة التطور السريع للاحتياجات و للتغير المستمر لطرق و متطلبات العمل.

[1] ZWEIFEL Carol. Op.cit.

- و جود نسخ للكثير من البرمجيات الوثائقية الحرة في عدة لغات مما يسهل من توسيع رقعة استعمالها[1].

4-2-5-2- متطلبات الاستعمال:

يتطلب استعمال البرمجيات الوثائقية الحرة جملة من الشروط، على كل مكتبة أن تأخذها بعين الاعتبار عند اتخاذ قرار استعمالها، و هي تتمثل في النقاط التالية:

- يتطلب استعمال البرمجيات الوثائقية الحرة وجود حد أدنى من التحكم في الإعلام الآلي و في التطبيقات الحاسوبية المتطورة، حتى يتسنى للمكتبة استغلال و متابعة و صيانة البرمجية بطريقة جيدة و مستقلة.

- يتطلب استعمال البرمجيات الوثائقية الحرة تخصيص حيز كبير من الوقت لتتبع و مراقبة التطورات المرتبطة بالبرمجية بصفة دائمة و منتظمة، و قد يشكل ذلك عبئا إضافيا أو يكون على حساب نشاطات و مهام أخرى، خاصة بالنسبة للمكتبات التي تعاني من نقص في الموظفين المؤهلين للقيام بمثل هذه المهام[2].

- هناك صعوبات كبيرة في أغلب الحالات عند القيام بعمليات تثبيت البرمجيات الوثائقية الحرة، إذ يتطلب ذلك مهارات خاصة لا تتوفر لدى الكثير من المكتبات[3].

- هناك بعض البرمجيات الوثائقية الحرة التي لا توفر القدر الكافي من أدلة العمل و الوثائق المتعلقة بكيفية استعمالها، مما يجعل استعمالها أمرا في غاية الصعوبة[4].

و تجدر الإشارة إلى أن هناك توجه سريع نحو حل هذه المشاكل، بسبب تكفل المجموعة التي تدعم البرمجية بها، و عملها المستمر على تطويرها و تحسينها، فضلا على إمكانية لجوء المكتبات التي تجد صعوبات في تثبيت و استعمال و صيانة البرمجية المستعملة إلى خدمات "الشركات المتخصصة في البرمجيات الحرة" (SSLL)[5] لتستفيد من الدعم الفني اللازم للقيام

---

[1] Idem.
[2] Idem.
[3] MORGAN Eric Lease. Op.cit.
[4] Idem.
[5] Sociétés Spécialisées dans le Logiciel Libre.

بذلك مقابل كلفة معقولة و في متناولها، و بدون أن يؤدي ذلك إلى خلق أي شكل من أشكال التبعية إزاءها[1]. علما بأن تواجد هذا النوع من الشركات يعتبر ضعيف في الدول النامية على عكس الدول المتطورة، و هو ما يصعب المهمة على المكتبات التي تتبنى هذا النوع من البرمجيات بهذه الدول.

4-2-6- أهم البرمجيات الوثائقية الحرة المتوفرة حاليا:

حسب دراسة أجرتها شركة BBS Consultant المتخصصة في مجال حوسبة المكتبات والتطبيقات الوثائقية الحاسوبية، اتضح أنه يوجد حاليا ما لا يقل عن 20 برمجية وثائقية حرة[2]، تتفاوت فيما بينها من حيث درجة التطور و الانتشار، و نستعرض فيما يلي بصفة مختصرة أربعة من أهم هذه البرمجيات مع التركيز على خصائصها التقنية و الوظيفية:

4-2-6-1- البرمجية الوثائقية الحرة Koha:

تعتبر من أفضل البرمجيات الوثائقية الحرة و أكثرها انتشارا في العالم، و هي بمثابة "نظام متكامل لتسيير المكتبات" (SIGB) لاحتوائها على كل التطبيقات الوثائقية المعروفة، و تم إنشاؤها من طرف شركة Katipo Communication Ltd سنة 1999 في إطار مناقصة لاقتناء برمجية وثائقية من طرف مكتبة Horowenia بزيلندا الجديدة، في محاولة منها لتغيير النظام الآلي المطبق آنذاك استعدادا للدخول في سنة 2000[3]. حيث تم بموجب ذلك وضع دفتر أعباء يحدد الخصائص الأساسية للبرمجية الوثائقية المطلوبة، غير أن كل العروض المقدمة من طرف مختلف الموردين لم تكن مطابقة للشروط و المواصفات المحددة بالدفتر حسب تقدير المكتبة، فضلا عن كلفتها الباهظة. و هذا ما دفع بشركة Katipo بأخذ قرار فتح مصدر هذه البرمجية و وضعه تحت تصرف الجميع قصد تعديله و تكييفه حسب

---

[1] MORIN Nicola. Op.cit.

[2] SIMON Bruno-Bernard. Logiciels libres et Information-Documentation. *Journée d'étude : Logiciels libres, 20Octobre 2005*. [30 Décembre 2005]. [En ligne]: http://www.adbs.fr/regions/img/pdf/conference-all.pdf

[3] EVANS Roger. Fournir des services alléchants et un support technique fiable avec des logiciels Open Source. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council : Libraries-A Voyage of discovery*. August 14 th-18 th 2005, Oslo, Norway.

المتطلبات الخاصة بكل مكتبة، كما يعتبر الكثير بأن هذه البرمجية التي تحصلت على جائزة "Trophé du Libre" لأحسن برمجية حرة سنة 2003[1]، قد تشكل بديلا و منافسا حقيقيا للبرمجيات مالكة المصدر، و فيما يلي أهم الخصائص التقنية و الوظائف التي تقدمها هذه البرمجية موضحة في الجدولين التاليين:

الخصائص التقنية:

نظام التشغيل	Linux، Windows
نوع الرخصة	GNU/GPL
وتيرة التحيين	ظهور إصدارات جديدة بصفة مستمرة، آخر إصدار هو Koha2.2.
لغة البرمجية	إنجليزية، فرنسية
الصيانة	- يمكن الاستعانة إما بمصممي البرمجية أو بأفراد المجموعة ضمن مجموعات النقاش المخصصة لذلك على الموقع الرسمي للبرمجية على الإنترنت. - يمكن اللجوء إلى خدمات الشركات المتخصصة في البرمجيات الحرة ببعض الدول.
متطلبات التثبيت و الاستعمال	تتطلب معرفة متقدمة للتطبيقات الحاسوبية، خاصة تلك المتعلقة ببرامج Apache، Mysql، HTML و Perl.

الجدول رقم 25: الخصائص التقنية لـــ Koha[2]

[1] THEBAULT Sébastien. Les logiciels libres en documentation. Thèse universitaire pour l'obtention du Diplôme Universitaire de Technologie. Université Bordeaux 3, 2000. p.25.
[2] Grille d'analyse des logiciels gratuits de gestion de bibliothèque. [01 Janvier 2006]. [En ligne] http://www.logiciels.bib.free.fr/koha.php

الوظائف الوثائقية:

الإعارة	- إجراء عمليات الإعارة. - الحجز. - التعرف على Codes barres.
تسيير ملفات القراء	- إمكانية تكوين مجموعات معينة من القراء و منحهم امتيازات و حقوق مختلفة للإعارة حسب فئاتهم و احتياجاتهم. - إمكانية إدراج معلومات إضافية مثل حقوق الاشتراك و الحجز.
الوصف البيبليوغرافي	- احترام مواصفات Unimarc (أو Marc21/Usmarc حسب الحاجة). - احترام مواصفات 995 و ISO2709، التي تمكن من تحميل تسجيلات بيبليوغرافية من مصادر خارجية. - إمكانية إدراج ملفات الإسناد.
وظائف البحث	- إمكانية مساءلة كل حقول القاعدة. - إمكانية إجراء البحث المتقدم (استعمال أدوات الربط البوليني مثلا).
الاقتناء	- تسيير عمليات التزويد. - تسيير ملفات الموردين، الميزانية، الطلبات.
تسيير و مراقبة عمليات الاستعمال	- الدخول إلى الملفات الداخلية للبرمجية بواسطة كلمة مرور (خاصة بمصممي البرمجية). - ولوج القراء إلى الفهرس الإلكتروني على الخط OPAC بواسطة كلمة مرور، مع إمكانية الإطلاع على عمليات الإعارة الخاصة بكل قارئ.
الإحصائيات	وجود عدة طرق للحصول على مختلف التقارير و الإحصائيات.
تخزين و تصدير المعطيات	- إمكانية تخزين قاعدة البيانات على حوامل خارجية. - قاعدة بيانات بلغة Mysql، و بالتالي قابلة للتصدير و التحويل إلى أرضيات و لغات أخرى.
وضع الفهرس في نظام شبكي	- الاعتماد على مواصفات Z39.50. - إمكانية تحميل تسجيلات من فهرس bnf، SUDOC، و مكتبة LC. - إمكانية وضع فهرس على الخط OPAC ضمن شبكة محلية (Intranet) أو على شبكة الإنترنت.
أمكانية التعديل	- ممكن بفضل إمكانية الولوج إلى شفرة المصدر. - يتطلب معرفة جيدة للغة البرمجة الحرة Perl.
أدلة و وثائق مساعدة للاستعمال	متواجدة و قابلة للتحميل على الموقع الرسمي للبرمجية: http://www.koha-fr.org.

الجدول رقم 26: الوظائف المتاحة من طرف Koha [1]

[1] Idem.

4-2-6-2- البرمجية الوثائقية الحرة PMB:

يعود الفضل في إنشاء هذه البرمجية إلى المكتبي الفرنسي François Lemarchand سنة 2002، و تتولى حاليا شركة PMB Services تطوير و صيانة هذه البرمجية[1]. و على غرار برمجية Koha، فإن PMB تعتبر بمثابة نظام متكامل لتسيير المكتبات لاحتوائها على كل الوظائف، فضلا على اعتمادها بالدرجة الأولى على التطبيقات المرتبطة بالوب: مثل موزع Apache، لغة البرمجة PHP و لغة Mysql لتسيير قواعد البيانات[2]، و فيما يلي أهم خصائصها التقنية و الوظيفية:

الخصائص التقنية:

نظام التشغيل	مبرمج بلغة PHP/Mysql، و بالتالي يتعامل مع كل أنظمة التشغيل (Windows، Linux، MacOS).
نوع الرخصة	CeCILL**
لغة البرمجية	فرنسية
وتيرة التحيين	- ظهور إصدارات جديدة بصفة مستمرة من طرف PMB Services. - آخر إصدار ظهر خلال كتابة هذه السطور هو PMB2.0 في جانفي 2005.
الصيانة	-إمكانية الاستعانة بخدمات PMB Services لصيانة البرمجية و التدريب على استعمالها. - إمكانية الاستعانة بأدلة و وثائق إرشادية مخصصة لذلك، يمكن تحميلها على الموقع الرسمي للبرمجية على الإنترنت.
متطلبات التثبيت و الاستعمال	تتطلب معرفة جيدة لتطبيقات HTML/PHP/Mysql لتثبيتها و استعمالها.

الجدول رقم 27: الخصائص التقنية لـــ PMB [3]

[1] كما تقدم خدمات إضافية مثل تثبيت البرمجية و تقديم دورات تندريبية على استعمالها.

[2] BERIZZI Ludivine, ZWEIFEL Carol. Op.cit.

** رخصة خاضعة للقانون الفرنسي، توفر نفس الحريات التي تخولها رخصة GNU/GPL.

[3] Grille d'analyse des logiciels gratuits de gestion de bibliothèque. [01 Janvier 2006]. [En ligne]: http://www.logiciels.bib.free.fr/pmb.php

الوظائف الوثائقية:

تسيير الإعارة و الإرجاع	- إجراء عمليات الإعارة. - الإرجاع - الحجز.
تسيير ملفات القراء	- إمكانية تكوين مجموعات معينة من القراء و منحهم امتيازات و حقوق مختلفة للإعارة حسب فئاتهم و احتياجاتهم.
الوصف الببليوغرافي	-إمكانية عرض التسجيلات الببليوغرافية حسب معايير تدوب (ISBD). - احترام مواصفات ISO2709، التي تمكن من تحميل تسجيلات ببليوغرافية من مصادر خارجية. - إمكانية إدراج ملفات الإسناد.
وظائف البحث	- توفير إمكانيات واسعة للبحث: - البحث حسب نوع الوثيقة. - البحث في عدة حقول (المؤلف، العنوان، الكلمات المفتاحية...). - إمكانية دمج عدة معايير و حقول في الوقت نفسه. - إمكانية حفظ نتائج البحث للاستعمال اللاحق.
الاقتناء	- لا يحتوي على وظيفة تسيير عمليات التزويد.
تسيير و مراقبة عمليات الاستعمال	- ولوج القراء إلى الفهرس الإلكتروني على الخط OPAC بواسطة كلمة مرور، مع إمكانية الإطلاع على عمليات الإعارة الخاصة بكا قارئ.
الإحصائيات	وجود عدة طرق للحصول على مختلف التقارير و الإحصائيات.
تخزين و تصدير المعطيات	- إمكانية تخزين قاعدة البيانات على حوامل خارجية. - قاعدة بيانات بلغة Mysql، و بالتالي قابلة للتصدير و التحويل إلى أرضيات و لغات أخرى. - يمكن تصدير المعطيات في شكل ملفات Unimarc و XML.
وضع الفهرس في نظام شبكي	- الاعتماد على مواصفات Z39.50. - الاستعمال الموحد (Monoposte). - إمكانية وضع فهرس على الخط OPAC ضمن شبكة محلية (Intranet) أو على شبكة الإنترنت.
إمكانية التعديل	- ممكن بفضل إمكانية الولوج إلى شفرة المصدر. - يتطلب معرفة جيدة لتطبيقات PHP/Mysql.
أدلة و وثائق مساعدة للاستعمال	متواجدة و قابلة للتحميل على الموقع الرسمي للبرمجية: http://www.sigb.net

الجدول رقم 28: الوظائف المتاحة من طرفPMB [1]

[1] Idem.

3-6-2-4 - البرمجية الوثائقية الحرة BibliOpera:

أنشأت هذه البرمجية الوثائقية الحرة منت طرف Marjorie Burghart في إطار مشروع "Service web et Bases de Données"، لمؤسسة " Maison de l'Orient et de la Méditérannée" لتلبية احتياجات الباحثين و مخابر البحث، و هي مصممة لتسيير البيانات البيبليوغرافية و بثها على الإنترنت، كما يطمح مصمموا هذه البرمجية إلى تطويرها لتصبح نظاما متكاملا لتسيير المكتبات من خلال إضافة و تحسين بعض الوظائف مثل الوصف البيبليوغرافي و البحث[1]. و فيما يلي أهم الخصائص الفنية و الوظيفية لهذه البرمجية:

الخصائص التقنية:

نظام التشغيل	مبرمج بلغة PHP/Mysql، و بالتالي يتعامل مع كل أنظمة التشغيل (Windows، Linux، MacOS).
نوع الرخصة	GNU/GPL
لغة البرمجية	فرنسية
وتيرة التحيين	لا وجود لوتيرة محددة للتحيين.
الصيانة	-إمكانية الاستعانة بخدمات مصمم البرمجية للحصول على مساعدة. - إمكانية الاستعانة بالمجموعة التي تدعم البرمجية عبر المنتدى على الموقع الرسمي للبرمجية على الإنترنت. - إمكانية الاستعانة بأدلة و وثائق إرشادية مخصصة لذلك، يمكن تحميلها على الموقع الرسمي للبرمجية على الإنترنت.
متطلبات التثبيت و الاستعمال	تتطلب معرفة جيدة لتطبيقات HTML/PHP/Mysql لتثبيتها و استعمالها.

الجدول رقم 29: الخصائص التقنية لـــ BibliOpera [2]

[1] Présentation BibliOpera. [01 Janvier 2006]. [En ligne]:
http://www.bibliopera.mom.fr/index.php

[2] Grille d'analyse des logiciels gratuits de gestion de bibliothèque. [01 Janvier 2006]. [En ligne]:
http://www.logiciels.bib.free.fr/bibliopera.php

الوظائف الوثائقية:

الوصف البيبليوغرافي	- تحتوي على عدة حقول للوصف: المؤلف، العنوان، السلسلة، ISSN، الناشر، رمز الوثيقة... - إمكانية وصف الدوريات، المقالات، أعمال الندوات و المؤتمرات. - إمكانية إضافة ملفات الإسناد حسب الفئات التالية: المؤلفين، عناوين الدوريات، السلاسل، الناشرين، أسماء المكتبات. - استعمال الرمز الموحد (Unicode) مما يمكن من عرض كل أنواع الحروف اللاتينية في صفحة واحدة.
وظائف البحث	- إمكانية إجراء بحث مباشر باستعمال الكلمات المفتاحية و حسب عدة نقاط بحث (مؤلفين، عناوين، سنة النشر...). - إمكانية البحث ضمن قوائم مصنفة حسب المواضيع.
تسيير و مراقبة عمليات الاستعمال	- إمكانية تسيير الملفات الخاصة بمسيري النظام و تلك الخاصة بالمستفيدين.
تحميل المعطيات	- إمكانية تحميل معطيات من مصادر خارجية بفضل مراسيم Z39.60.
تخزين و تصدير المعطيات	- إمكانية تخزين قاعدة البيانات على حوامل خارجية. - قاعدة بيانات بلغة Mysql، و بالتالي قابلة للتصدير و التحويل إلى أرضيات و لغات أخرى. - يمكن تصدير المعطيات في شكل ملفات XML.
وضع الفهرس في نظام شبكي	- الاعتماد على مواصفات Z39.50. - إمكانية وضع القاعدة على الإنترنت (أنشأت هذه البرمجية خصيصا لهذا الغرض).
إمكانية التعديل	- ممكن بفضل إمكانية الولوج إلى شفرة المصدر. - يتطلب معرفة جيدة لتطبيقات PHP/Mysql.
أدلة و وثائق مساعدة للاستعمال	متواجدة و قابلة للتحميل على الموقع الرسمي للبرمجية: http://www.bibliopera.mom.fr

الجدول رقم 30: الوظائف المتاحة من طرف BibliOpera [1]

4-2-6-4- البرمجية الوثائقية الحرة Greenstone:

أنشأت هذه البرمجية من طرف جامعة Waikato في إطار مشروع "New Zealand Digital Library" بزيلندا الجديدة سنة 2000، بمساهمة كل من منظمتي اليونسكو و Human Info غير الحكومية. و هي برمجية حرة و مجانية موجهة لإنشاء مكتبات رقمية

[1] Idem.

و قواعد بيانات للوثائق الرقمية بأحجام مختلفة (ملفات PDF، txt، doc، email، XML و حتى mp3 الذي أضيف في آخر إصدار للبرمجية و هو إصدار 2.51)[1].

و تهدف منظمة اليونسكو من خلال دعمها لهذه البرمجية إلى مساعدة الدول النامية على تطوير بنية تحية لإنشاء مكتبات رقمية ضمن برنامجها " Information pour Tous "، وهي مصممة في أربع لغات: الإنجليزية، الفرنسية، الإسبانية و الروسية، بينما يمكن عرض واجهة البحث بـــ 26 لغة من بينها اللغة العربية[2]، و هو ما يسهل إنشاء مكتبات رقمية للوثائق باللغة العربية. و نستعرض فيما يلي أهم الخصائص التقنية و الوظيفية لهذه البرمجية:

الخصائص التقنية:

نظام التشغيل	مبرمج بلغة PHP/Mysql، و بالتالي يتعامل مع كل أنظمة التشغيل (Windows، Linux، MacOS).
نوع الرخصة	GNU/GPL
لغة البرمجية	إنجليزية، فرنسية، إسبانية، روسية.
وتيرة التحيين	ظهور إصدارات جديدة بصفة مستمرة و قابلة للتحميل إنطلاقا من الموقع الرسمي للبرمجية على الإنترنت.
الصيانة	- إمكانية الاستعانة بالمنتديات الخاصة بالبرمجية عبر موقعها على الإنترنت. - إمكانية الاتصال بالفريق المكلف بتطوير البرمجية من خلال موقعها الرسمي على الإنترنت. - إمكانية الاستعانة بأدلة و وثائق إرشادية مخصصة لذلك، يمكن تحميلها على الموقع الرسمي للبرمجية على الإنترنت.
متطلبات التثبيت و الاستعمال	تثبيت البرمجية بسيط و يتطلب استعمال نظام Java.

الجدول رقم 31: الخصائص التقنية لـــ Greenstone [3]

[1] Greenstone en résumé. [30 Décembre 2005]. [En ligne]:
http://www.polydoc.net/MamboV4.5.1a/index.php
[2] THEBAULT Sébastien. Op.cit. p.28.
[3] Grille d'analyse des logiciels gratuits de gestion de bibliothèque. [01 Janvier 2006]. [En ligne] :
http://www.logiciels.bib.free.fr/greenstone.php

الوظائف الوثائقية:

الوصف البيبليوغرافي	- لا تتوفر على هذه الوظيفة، لكونها تمكن من تحميل الوثيقة بنصها الكامل إنطلاقا من عنوانها الإلكتروني.
وظائف البحث	- إمكانية إجراء البحث البسيط و المتقدم إنطلاقا من واجهة البحث على الوب (Opac Web). - إمكانية البحث في النص الكامل للوثيقة أو في الملفات الداخلية (MetaTag).
تحميل المعطيات	- إمكانية تحميل الوثائق من شبكة الإنترنت أو من حوامل أخرى إنطلاقا من عنوانها الإلكتروني.
تخزين و تصدير المعطيات	- إمكانية تخزين قاعدة البيانات على حوامل خارجية.
وضع الفهرس في نظام شبكي	- الإعتماد على مواصفات Z39.50. - إمكانية وضع القاعدة على الإنترنت.
إمكانية التعديل	- ممكن بفضل إمكانية الولوج إلى شفرة المصدر.
أدلة و وثائق مساعدة للإستعمال	متواجدة و قابلة للتحميل على الموقع الرسمي للبرمجية: http://www.greenstone.org

الجدول رقم 32: الوظائف المتاحة من طرف Greenstone [1]

على ضوء ما سبق، و على الرغم من كون استعمال البرمجيات الوثائقية الحرة لا يزال في بداياته الأولى، إلا أن الوعي بأهمية هذا النوع من البرمجيات، ليس فقط في مجال المكتبات، و إنما في كافة التطبيقات الحاسوبية، يزداد يوما بعد يوم، حيث نشهد حاليا اهتماما متزايدا من طرف الدول و الحكومات نحو وضع استراتيجيات لاعتماد البرمجيات الحرة في مختلف المرافق الإدارية و الحكومية على حساب البرمجيات مالكة المصدر التي أضحت تثقل كاهل ميزانياتها، على غرار ما يحدث في فرنسا أين تم وضع برنامج لتحويل 15% من الحواسيب بالإدارات و المرافق العمومية إلى البرمجيات الحرة إلى غاية سنة 2007 كمرحلة أولى[2]. وفي النرويج، أين فسخت الحكومة عقودها مع Microsoft للتحول إلى البرمجيات الحرة ابتداءا من سنة 2002[3] بسبب التكاليف المبالغ فيها المترتبة عن هذه العقود. كما قررت حكومة كوريا الجنوبية الاستغناء تدريجيا عن نظام Microsoft و اعتماد البرمجيات الحرة و على رأسها نظام التشغيل Linux و تطبيقات OpenOffice المكتبية ليكون التحول النهائي

[1] Idem.
[2] THEBAULT Sébastien. Op.cit. p.88.
[3] Idem. p.72.

مع مطلع سنة 2007[1]. و حتى الجزائر التي بدأت تدرك أهمية هذا النوع من البرمجيات من أجل تطوير صناعة محلية للبرمجيات و تحقيق الاكتفاء في هذا المجال، حيث بادرت بخلق شراكة مع إحدى أكبر الشركات الموزعة و المنتجة لنظام Linux، و لتطبيقات البرمجيات الحرة، و هي شركة Novell ابتداءا من سنة 2004، و ينتظر أن تتدعم هذه الشراكة من خلال برنامج "حاسوب لكل عائلة" الذي تطمح الحكومة لتحقيقه و الذي سيؤدي حسب التقديرات إلى تقليص كلفة الحواسيب بأكثر من 20%[2]، في انتظار أن ينتقل هذا الاهتمام إلى المكتبات الجزائرية التي هي بحاجة ماسة إلى هذا النوع من البرمجيات بسبب المشاكل المتعددة الأبعاد التي تعاني منها.

4-3- موقع الخدمات الإلكترونية في استراتيجيات خدمات المكتبات الجامعية:

تعد المكتبات الجامعية أسبق من غيرها من أنواع المكتبات الأخرى في استخدام التكنولوجيات الحديثة، و خدمات البحث الآلية و المعالجة الآلية للمعلومات نظرا لدورها الهام في مساندة التعليم و البحث العلمي في الجامعة، و قد انعكس ذلك على الخدمات التي تقدمها، فهي تعد أكثر المكتبات اهتماما و تطويرا للخدمات الإلكترونية التي أصبحت تعد أكثر من ضرورية لضمان بقائها و تمكينها من مواجهة التحديات و التحولات التي تحدث في المحيط العلمي والجامعي، و قد أصبحت المكتبات الجامعية مطالبة اليوم بتقديم المزيد من الدعم و الجهد لمواجهة تكنولوجيا الاتصال و تطوراتها المتسارعة و السعي لاستخدامها بأفضل كفاءة و أقل تكلفة ممكنة، و تقديم خدمات مكتبية ذات قيمة مضافة قائمة على هذه التكنولوجيات توفر من خلالها إمكانية استغلال مختلف مصادرها و مواردها سواء محليا أو عن بعد. هذه العوامل وغيرها جعلت من الخدمات الإلكترونية تحتل مكانة هامة في استراتيجيات عرض الخدمات بالمكتبات الجامعية بالدول المتطورة، و تشير الكثير من الدراسات إلى أهمية إدماج الخدمات الإلكترونية في هذه الإستراتيجيات و وضع نظم لعرض الخدمة تتبنى هذا النوع من الخدمة

[1] Idem. p.71.

[2] F.Zohra. Ousratic « Un PC par foyer » : La compagnie américaine Novell impliquée dans l'opération.- *Le Soir d'Algérie*, Mercredi 18 Janvier 2006, p.7.

بوضوح، حيث أدى اعتماد المنهج التسويقي في دراسة و تحليل نظام عرض الخدمات بالمكتبات الجامعية إلى وضع و اقتراح نظام نموذجي يتماشى و خصوصيات المكتبات الجامعية، نعبر عنه من خلال الجدول التالي:

الخدمة	إتاحة الوثائق (خدمة قاعدية أولية)	البحث الوثائقي (خدمة قاعدية ثانوية 1)	التكوين (خدمة قاعدية ثانوية 2)
الخدمة القاعدية	- إعارة داخلية. - فهرس متاح محليا - إعارة خارجية	- أدوات بحث متاحة محليا. - بنوك معلومات تجارية. - توجيه نحو مصادر أخرى.	- تكوين حول طرق البحث عن المعلومات.
الخدمة الثانوية	- مقتنيات جديدة. - فهرس عن بعد. - فضاءات للمطالعة.	- توفير الوثائق (إعارة بين المكتبات).	- أدلة للتكوين الذاتي عبر الإنترنت.

الجدول رقم 33: النظام النموذجي لعرض الخدمات بالمكتبات الجامعية[1]

يقدم هذا الجدول صورة واضحة عن النظام النموذجي لعرض الخدمات بالمكتبات الجامعية وفق إستراتيجية العرض التي تتوافق مع خصوصياتها و أهدافها و طبيعة روادها، و يتضح من خلاله أن ثمة ثلاث خدمات قاعدية يتوجب على المكتبات الجامعية تطويرها و تقديمها وهي خدمات إتاحة الوثائق و البحث الوثائقي و التكوين في مجال استعمال المعلومات، و هي تشكل مجتمعة شمولية العرض:

- فالخدمات التي ترتبط بإتاحة الوثائق كخدمة قاعدية أولية هي التي تعمل على توفير إمكانيات البحث و الإطلاع و الحصول بمختلف الطرق على الوثائق التي تنتمي إلى الرصيد الوثائقي المحلي للمكتبة مثل خدمات الاستقبال و توفير فهارس و أدوات البحث المختلفة، و توفير إمكانية البحث عن الوثائق من خلال الرفوف المفتوحة و الإعارة.

[1] Christine Ollendorf.- Management des bibliothèques académiques : Une approche organisationnelle selon une méthodologie constructiviste.- Thèse universitaire pour l'obtention du Diplôme Universitaire de Technologie : Villeurbanne : Enssib, 2000. p.7.

- و نظرا لضخامة الإنتاج الفكري و عجز المكتبات مهما كانت إمكانياتها على تغطية و توفير كل الوثائق المتعلقة بمختلف المجالات الموضوعية المتخصصة، فإنها تلجأ إلى تقديم خدمة البحث الوثائقي كخدمة قاعدية ثانوية أولى لتلبية احتياجات روادها من المعلومات العلمية المتخصصة، و يمكن أنم تقدم هذه الخدمة إما محليا من خلال توفير إمكانية البحث في بنوك المعلومات المخزنة على الأقراص المضغوطة، و إما خارجيا من خلال إجراء عمليات البحث في بنوك المعلومات المتوفرة على الخط.

- و أمام ثراء و تنوع أدوات البحث المقترحة و تعقدها، أصبحت المكتبات الجامعية تعمل على تقديم خدمة التكوين في مجال استعمال المعلومات كخدمة قاعدية ثانوية ثانية، و يمكن أن تقدم هذه الخدمة بدورها إما محليا من خلال تقديم هذا التكوين بمختلف الطرق بطريقة حضورية، و إما عن بعد من خلال توفير أدلة للتكوين الذاتي عن بعد عبر موقع المكتبة على الشبكة العالمية كما رأينا سابقا.

بينما تتضح أبعاد عمق عرض الخدمة بالمكتبات الجامعية من خلال الخدمات المصاحبة و المكملة التي تدعم الخدمات القاعدية المشار إليها أعلاه:

- حيث تتدعم خدمة إتاحة الوثائق بخدمات مكملة مثل التعريف بالمقتنيات الجديدة للمكتبة و توفير فضاءات للمطالعة الداخلية، فضلا عن توفير فهرس المكتبة عن بعد عبر موقع المكتبة على شبكة الإنترنت كخدمة تقدمها المكتبة عن بعد.

- بينما تتدعم خدمة البحث الوثائقي من خلال خدمات مكملة من أهمها خدمة الإعارة بين المكتبات لتمكين المستفيدين من الحصول على الوثائق التي لا تتوفر لدى المكتبة.

- كما تتدعم خدمة التكوين في مجال استعمال المعلومات بتوفير أدلة للتكوين الذاتي على موقع المكتبة يمكن الإطلاع عليها و الاستفادة منها على نطاق واسع.

و فضلا عن ذلك، يمكن دراسة موقع الخدمات الإلكترونية ضمن استراتيجيات عرض الخدمة بالمكتبات الجامعية من خلال دراسة الخيارات و الوسائل التكنولوجية التي توظفها المكتبة في تقديم خدماتها، و هذا الجدول يوضح أهم هذه الوسائل:

الخدمة	إتاحة الوثائق	البحث الوثائقي	التكوين
التكنولوجيات المستعملة	- فهرس عبر شبكة محلية (Intranet). -***فهرس عبر الإنترنت.*** - ***وثائق رقمية عن بعد*** أو محليا.	- بنوك معلومات محليا و **عبر *الإنترنت*.** - دوريات إلكترونية عبر الإنترنت. - **خدمة مرجعية عن بعد.**	- أشرطة فيديو. -أقراص مضغوطة. - ***روابط لمواقع وب ذات صلة بموضوع التكوين.*** -***أدلة و تكوين تفاعلي عن بعد.***

الجدول رقم 34: التكنولوجيات المستعملة في تقديم الخدمات بالمكتبات الجامعية[1]

يتضح من خلال هذا الجدول بأن حيزا كبيرا من التكنولوجيات المعتمدة من طرف المكتبات الجامعية في تقديم خدماتها يعتمد لتقديم الخدمات عن بعد، إذ لا تخلو أي من الخدمات القاعدية من خدمات عن بعد تدعمها و تكملها و تسهل تحقيقها، و من هنا تتضح أهمية شبكة الإنترنت بالنسبة للمكتبات الجامعية، إذ لا يجب أن تعتبرها كمنبع و أداة للوصول إلى المعلومات فحسب، بل كوسيلة لتقديم خدماتها و العمل على تحسينها و تطويرها باستمرار، فهي أصبحت تعد بمثابة بوابة حقيقية لعرض هذه الخدمات و بلوغ فئات أوسع و أكبر من المستفيدين، الذين أصبح بإمكانهم انطلاقا من أجهزة حواسيبهم الخاصة الولوج عن بعد إلى فهارس المكتبات الإلكترونية و تصفح وثائق رقمية بنصوصها الكاملة كالرسائل و الأطروحات الجامعية، بالإضافة إلى الدوريات الإلكترونية بنصوصها الكاملة، فضلا عن الخدمة المرجعية الافتراضية التي تمكنهم من الحصول على المعلومات المرجعية في الوقت الحقيقي من خلال الاتصال بموقع المكتبة و طرح أسئلتهم و استفساراتهم. كما أصبح بإمكانهم

[1] Christine Ollendorf.- idem.-p.7.

الولوج إلى أدلة للتكوين الذاتي في مجال المعلومات في شكل تفاعلي و تحاوري بالإضافة إلى روابط لأهم المواقع على الشبكة العالمية ذات الصلة بموضوع التكوين في هذا المجال.
و على إثر هذه المقاربة التسويقية النظرية التي حاولنا من خلالها دراسة و تحديد أهمية و موقع الخدمات عن بعد في استراتيجيات الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية على وجه التحديد، نخلص إلى القول بأن الخدمات عن بعد تدعم و تكمل الخدمات التقليدية الجوارية و لا تهدد وجودها و جدواها، و أن على المكتبة ككيان مادي أن تعمل على تطوير مثل هذه الخدمات إذا أرادت أن تفرض وجودها أن لا تكون فائضة عن الحاجة. ذلك أن الخدمات عن بعد تمدد من شمولية عرض الخدمة، لقدرتها على توسيع دائرة مجتمع المستفيدين و بلوغ فئات أخرى كانت المكتبة عاجزة عن الوصول إليها، و بالتالي فهي أصبحت قادرة على تلبية حجم أكبر من الاحتياجات لكونها تدعم و تكمل كل الخدمات القاعدية المقدمة من طرف المكتبة من جهة، و من جهة أخرى، فإن الخدمات ذاتها تزيد في عمق الخدمة لأنها تمكن إتاحة أسرع و أدق للمعلومات و توفر إمكانيات إضافية تسهل و تيسر تحقيق الخدمات القاعدية المعروضة من طرف المكتبة.

4-4- طرق و منهجيات تقييم الخدمات المكتبية الإلكترونية:

يمثل تقييم الخدمات المكتبية الإلكترونية إحدى أهم القضايا و التحديات الأساسية المطروحة حاليا، نظرا لانتشار و توسع نطاق استعمال هذا نوع من الخدمات ضمن نظم و استراتيجيات عرض الخدمات المكتبية لا سيما بالمكتبات الجامعية. و هذا ما أدى إلى ضرورة البحث عن طرق و منهجيات تقييم جديدة تتلاءم مع طبيعة هذا النوع من الخدمات على الرغم من التقارب و التكامل بينها و بين الخدمات المكتبية التقليدية كما رأينا سابقا، من خلال وضع مؤشرات تقييم خاصة بها كما هو الشأن بالنسبة للخدمات التقليدية، و كذا من خلال تحيين وتكييف معايير و مواصفات تقييم الخدمات المكتبية المعمول بها على غرار مواصفة ISO

2789، و مواصفة ISO 11260 اللتان يتم العمل على تكييفهما لتتضمنا إمكانية تقييم الخدمات المكتبية الإلكترونية من مختلف جوانبها[1].

و تشير مواصفة ISO 11260 من جهتها في نصها التقديمي إلى هذا الإشكال، و إلى ضرورة العمل على تغطية هذا النقص. حيث تشير إلى أن هناك بشكل عام "نقصا واضحا لمؤشرات تقييم واضحة و مجربة متعلقة ببعض نشاطات و خدمات المكتبات. كما هو الشأن بالنسبة لخدمات المعلومات و خدمات تكوين المستفيدين و الخدمات الإلكترونية بشكل عام. و من المأمول أن يعكف مجتمع المكتبات و مؤسسات المعلومات على تطوير مؤشرات فعالة حول هذه المواضيع، و أن يضع هذه العملية ضمن أولوياته الكبرى[2]".

و تكمن ضرورة و ضع معايير و مناهج تقييم خاصة بالخدمات المكتبية الإلكترونية بالدرجة الأولى إلى اختلاف حجم و طبيعة جمهور المستفيدين الفعليين و المحتملين لهذا النوع من الخدمات، و عدم القدرة على تحديد عددهم و ملامحهم الموضوعية و خصائصهم السلوكية بدقة على عكس الخدمات التقليدية التي تتيح ذلك بشكل أسهل. و هذا ما أشار إليه كل من Bertot و McLure و Ryan من خلال دعوتهم إلى إعادة النظر في بعض المفاهيم مثل مفهوم "فئات المستفيدين المستهدفين من الخدمة المكتبية" إذا تعلق الأمر بتقديم هذه الخدمة عبر الوسائل الإلكترونية، حيث يقولون في هذا الشأن بأن "مفهوم "فئات المستفيدين" التي تتولى المكتبة خدمتهم بموجب التزاماتها الرسمية و المؤسساتية يفقد معناه في البيئة الإلكترونية التشابكية، لأنه بإمكان أي شخص في العالم أن يحصل و يستفيد من خدمات عن

---

[1] GIAPPICONI Thierry. Op.cit. p. 83.

[2] ترجمة لـ:

« Pour certaines activités et certains services de bibliothèque, on a constaté [...]un manque général d'indicateurs dûment testés et décrits. Tel est le cas des services d'information, de la formation des usagers et généralement des services électroniques. Il est souhaitable que la communauté des bibliothèques et des services d'information s'applique à développer des indicateurs pertinents sur ces sujets et qu'elle accorde une forte priorité à cette action ». Cité par :BRIAND Bénédicte, BUFFETEAU Annie, CUDELOU Jean-François et all. Indicateurs de performances des services documentaires : L'expérience d'un groupe de professionnels de l'information. *Documentaliste – Sciences de l'information*, Vol. 39, N°. 1-2-, 2002. p. 26 – 33.

بعد من خلال النفاذ إلى موقع المكتبة على سبيل المثال[1]". و كان ذلك منطلقا لطرح العديد من التساؤلات حول تقييم الخدمات المكتبية الإلكترونية، لا سيما من حيث اعتماد النظم و الطرق و المناهج الإحصائية الملائمة للخدمات المكتبية الإلكترونية، بالنظر إلى عدم مواءمة الطرق الإحصائية المطبقة في قياس و تقييم الخدمات المكتبية التقليدية الممثلة في مواصفة ISO 2789 :1991 لهذا النوع الجديد من الخدمات[2]. و قد طرح Young جملة من التساؤلات حول هذا الإشكال نعرض أهمها فيما يلي:

- ما هي الطرق التي يجب أن تعتمدها المكتبات لتقييم المصادر و الخدمات الإلكترونية التي تقدمها؟.
- كيف يمكن لها قياس و حساب استعمال شبكة الإنترنت؟.
- كيف يمكنها تحديد مفهوم "جلسة العمل الإلكترونية" (Session électronique)؟.
- هل يجب على المكتبات قياس عمليات البحث الناجحة فقط، أو قياس كل عمليات البحث دون استثناء؟ و كيف يمكن ربط ذلك مع الاستخدامات المختلفة للمعلومات في شكلها الإلكتروني، مثل اطلاع المستفيد على ملف إلكتروني أو زيارته لموقع وب أو عرضه لصورة أو قيامه بتحميل صفحة أو وثيقة؟.
- ما هي الأرقام و الإحصائيات التي يجب على المكتبات تجميعها حول النفاذ عن بعد إلى المصادر الإلكترونية التي لا تمتلكها المكتبة؟.

---

[1] ترجمة لـ:
« In the networked environment, the « legal service served » loses meaning because anyone from around the world can access and obtain services off, for example a library web site ». BERTOT John Carlo, McCLURE Charles, RYAN Joes. Developing national network statistics and performance measures for US public libraries: Issues, findings and recommandations. *Performance Measurement & Metrics: the International Journal for Library and Information Services*, Vol. 1, N°. 1, April 2000. P. 25 – 43.

[2] LINDAHL Aase ; Trad. par NETZER Michel. Les statistiques traditionnelles peuvent-elles rendre compte des documents et services électroniques? *63rd IFLA General Conference - Conference Programme and Proceedings* - August 31- September 5, 1997. [14 Novembre 2001]. [En ligne]: http://www.ifla.org/IV/index.htm

- كيف يمكن إدماج النفقات المرتبطة بالتجهيزات التكنولوجية المسخرة والتجهيزات المستعملة للربط و الاتصال عن بعد ضمن تقييم المصادر و الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة؟.

- هل تتميز المفاهيم و الطرق و المعايير و المعطيات الإحصائية المرتبطة بتقييم الخدمات المكتبية التقليدية بقابلية التوسع و احتواء المصادر و الخدمات المكتبية الإلكترونية؟.

- و هل يمكن للإحصائيات التي تجمعها المكتبات حول المصادر و الخدمات الإلكترونية أن تشكل أداة لتطوير مؤشرات الفعالية و الفاعلية و المواءمة كما هو الشأن بالنسبة للخدمات المكتبية التقليدية؟[1].

4-4-1- صعوبات تقييم الخدمات المكتبية الإلكترونية:

توحي التساؤلات الواردة أعلاه و غيرها إلى مدى صعوبة و تعقد مهمة المكتبات في تقييم الخدمات التي تقدمها بشكل إلكتروني، و يرجع السبب في ذلك إلى جملة من العوامل نوردها في النقاط التالية:

- صعوبات مرتبطة بوضع تعاريف معيارية موحدة حول نفقات التسيير و الاستثمار المتعلقة بالمصادر و الخدمات الإلكترونية، سيما فيما يتعلق بالنقاط التالية:

- التجهيزات المادية المتعلقة بالنظام الآلي المعتمد من حواسيب و خوادم و تجهيزات أخرى مرافقة.
- التجهيزات المتعلقة بوسائل الاتصال عن بعد من خطوط و تجهيزات الربط الشبكي و النفقات االمرتبطة بها.
- البرمجيات بمختلف أشكالها و تطبيقاتها مثل نظم الاستغلال و البرمجيات التطبيقية و الوسيطة، و ما يرتبط بها من تحديث و إصدارات جديدة، بالإضافة إلى النفقات المرتبطة بتراخيص الاستغلال.

---

[1] YOUNG Peter ; Trad. par GIRARD-BILLON Aline. Evaluation des services électroniques en bibliothèques : Statistiques de l'âge numérique. *63rd IFLA General Conference - Conference Programme and Proceedings* - August 31- September 5, 1997. [14 Novembre 2001]. [En ligne]:
http://www.ifla.org/IV/index.htm

- نفقات تكوين الموظفين و المستفيدين على استعمال المصادر و الخدمات الإلكترونية، فضلا عن نفقات التوثيق و خدمات المساعدة المقدمة للمستفيدين.
- النفقات المتعلقة بتطوير و صيانة التجهيزات بمختلف أنواعها.
- النفقات المتعلقة بتنمية المجموعات و وسائل استغلالها.
- النفقات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية الموجهة لتقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية.

- صعوبات مرتبطة بتحديد تعاريف معيارية حول كيفية تقييم مدى تأثير عمليات التنسيق و التعاون بين المكتبات فيما بينها، و بين المكتبات و مؤسسات أخرى على إتاحة و تقديم المصادر و الخدمات الإلكترونية.

- صعوبات مرتبطة بإشكالية تقادم النظم و البرمجيات بسبب التغير السريع للنظم الآلية المعمول بها، فضلا عن الإصدارات الجديدة للبرمجيات التي كثيرا ما تتطلب أرضيات عمل مختلفة.

- صعوبات مرتبطة بمراقبة و تعديل و برمجة الخدمات المتاحة عبر الشبكات، بسبب طبيعتها المفتوحة.

- صعوبات مرتبطة بتعقد تكنولوجيات و تجهيزات الاتصال عن بعد، و التغيرات المتكررة التي تحدث على مستوى رسوم الارتباط بالشبكات و قوة الربط بها.

- صعوبات مرتبطة بضرورة بذل جهود دائمة لمسايرة الوتيرة السريعة لتغير نظم التسعير المطبقة من ناشري المحتويات الإلكترونية و مقدمي الخدمات عبر الشبكات الإلكترونية.

- صعوبات مرتبطة بحالة الغموض الناتجة عن إمكانية عدم استعمال المصادر الإلكترونية وفق قوانين حماية الملكية الفكرية المرتبطة بهذا النوع من المصادر.

- صعوبات مرتبطة بعدم إمكانية الربط بين الإحصائيات التقليدية للمكتبات القائمة على مبدأ التبادلات (Transactions)، و النشاطات القائمة على استعمال الشبكات الإلكترونية[1]

[1] Idem.

التفاعلية كما هو الشأن بالنسبة للخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد.

و قد أدت هذه الصعوبات إلى ظهور أكثر من توجه لتقييم الخدمات المكتبية الإلكترونية، و تتمثل أهم هذه التوجهات فيما يلي:

- التقييم القائم على التبادلات، و هو منهج تقييمي يقوم على حساب عدد جلسات العمل التفاعلية، و ما يرتبط بها من عمليات تحميل و استعمال المعلومات، فضلا عن قياس حجم المعلومات المقدمة مقارنة بعدد المستفيدين و محطات العمل المستعملة.

- التقييم القائم على مدة الربط، من خلال قياس مواقيت العمل، و الوقت المستغرق لكل جلسة عمل، و التعرف على أوقات الذروة من ناحية استعمال النظام و الخدمات التي يوفرها.

- التقييم القائم على حساب الكلفة، و يقوم على حساب كلفة الربط عن بعد، بالإضافة إلى كلفة التجهيزات المتوفرة محليا و كلفة النشاطات المتعلقة بتكوين و تدريب الموظفين و صيانة و التجهيزات و نفقات تراخيص الاستغلال الخاصة بالبرمجيات إذا تعلق الأمر باستعمال البرمجيات مالكة المصدر.

- التقييم القائم على الاستعمال، و يقوم على قياس نشاط المستفيد و مستويات الإفادة المحققة، و علاقة ذلك مع عدد جلسات العمل المتزامنة. بالإضافة إلى قياس عدد عمليات البحث المحققة مقارنة بالعدد الإجمالي للمستفيدين من جهة و عدد جلسات العمل المنجزة من جهة أخرى، فضلا عن قياس جلسات العمل المنجزة محليا و عن بعد[1].

4-4-2- برامج و مشاريع وضع معايير تقييم الخدمات المكتبية الإلكترونية:

أدى الاستعمال المكثف للمصادر و الخدمات الإلكترونية من طرف المكتبات بمختلف أنواعها و خاصة الجامعية منها من جهة، و بالنظر إلى الصعوبات المشار إليها أعلاه حول طرق ومناهج تقييم هذه الخدمات من جهة أخرى، أدى كل ذلك إلى ظهور العديد من المحاولات والمبادرات من مختلف هيئات التقييس و الجمعيات المكتبية العلمية و المهنية على المستوى

---

[1] Idem.

العالمي، لوضع معايير و مواصفات و أطر عمل موحدة لتسهيل مهمة المشرفين على المكتبات الجامعية في تقييم و قياس مستوى أداء مكتباتهم فيما يتعلق بتقديم هذا النوع من الخدمات، و فيما يلي أهم هذه المبادرات:

4-4-2-1- مشروع E-Metrics:

ظهر هذا المشروع إلى الوجود في سنة 2000 تحت إشراف و تمويل جمعية المكتبات البحثية الأمريكية (ARL)، بالتعاون مع معهد سياسات تسيير و استعمال المعلومات (IUPMI[1]) التابع لمدرسة دراسات المعلومات (SIS[2]) بجامعة فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية، تحت عنوان: "مشروع E-Metrics لجمعية ARL: تطوير إحصائيات و مؤشرات قياس الأداء لوصف مصادر و خدمات المعلومات الإلكترونية للمكتبات التابعة لجمعية ARL[3]". و هو ناتج عن الصعوبات المشار إليها أعلاه التي تواجه المكتبات البحثية في تقييم مصادرها و خدماتها الإلكترونية، و قياس مدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين، لتبرير تطور النفقات الموجهة لهذا النوع من المصادر و الخدمات ضمن ميزانيات لدى الجهات الوصية والممولة لها. و هو ما أدى إلى ضرورة توفير أدوات تقييم تسمح بتقديم صورة واضحة عن أهمية هذه الخدمات و قياس مدى تلبيتها لاحتياجات المجتمع العلمي الذي تخدمه. كما يهدف إلى تمكين المكتبات التابعة لجمعية ARL من تحديد و تجميع أكبر قدر من المعلومات حول هذه المصادر و الخدمات قصد مقابلتها و مقارنتها فيما بينها، لتحديد أحسن و أنجع الممارسات في هذا المجال، في إطار ما يسمى بتقنية Benchmarking التي تمارسها المكتبات الأمريكية بشكل كبير[4]، و ينجم عن ذلك تحديد مؤشرات موحدة تكون أساسا لتقييم

---

[1] Information Use and Policy Management Institute.
[2] School of Information Studies.
[3]“ ARL E-Metrics Project : Developing statistics and performance measures to describe electronic information services and resources for ARL libraries”.
[4] MAFFRE DE LASTENS Jean-Michel. Développer des indicateurs de performance pour décrire les services et ressources électroniques dans les bibliothèques de recherche américaines :Une étude du projet de l’Association of Research Libraries : Thèse Universitaire pour l’obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l’Information et des Bibliothèques, 2001. p. 18.

ممارسات و نشاطات المكتبات في هذا المجال بشكل موحد. كما يهدف هذا المشروع من جهة أخرى إلى تحقيق ثلاث (03) أهداف أساسية تتمثل فيما يلي:

1- تطوير و تجريب إحصائيات و قياسات الأداء المنتقاة لوصف المصادر و الخدمات الإلكترونية للمكتبات التابعة لجمعية ARL.

2- التنسيق مع مجموعة منتقاة من موردي بنوك و قواعد المعلومات بهدف وضع وسيلة لإنتاج إحصائيات وصفية حول استعمال قواعد المعلومات، و تحديد مستعمليها، وكذا حول الخدمات الإلكترونية المرتبطة بها.

3- بلورة مقترحات للتمويل الخارجي، من أجل الحفاظ على ديمومة المشروع، و مسايرة تطور الإحصائيات و قياسات الأداء الخاصة بالخدمات المتاحة عبر الشبكات.

و قد كان ذلك منطلقا إلى وضع برنامج عمل على ثلاث (03) مراحل لإنجاز هذا المشروع تتمثل فيما يلي:

- المرحلة الأولى: و يتم فيها القيام بجرد و تجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات والمعارف التي تمتلكها المكتبات التابعة لجمعية ARL حول هذا الموضوع، و تشكيل فريق عمل من بين هذه المكتبات، يعكف على تجميع و دراسة الإحصائيات المقدمة من طرف ممولي بنوك وقواعد المعلومات.

- المرحلة الثانية: و يتم فيها انتقاء و تحديد و تطوير إحصائيات و قياسات الأداء التي تكون قابلة للتطبيق من طرف جميع المكتبات التابعة لجمعية ARL.

- المرحلة الثالثة: و يتم فيها العمل على إضفاء الطابع الرسمي على الإحصائيات و قياسات الأداء المنتقاة، من خلال اعتمادها بشكل رسمي من طرف جمعية ARL، و تقديمها للدراسة و الاعتماد كمعايير و مواصفات موحدة من طرف هيئات التقييس الوطنية و الدولية[1].

---

[1] Idem. p.28.

4-4-2-2- مشروع Equinox:

يقوم مشروع Equinox على الإشكاليات و المبررات ذاتها المشار إليها أعلاه في مشروع E-Metrics، و هو مشروع ممول من طرف الإتحاد الأوروبي انطلق بشكل رسمي في سنة 1998 تحت عنوان:"Equinox: نظام تسيير جودة و قياس أداء المكتبات[1]"، يهدف إلى بلورة و تطوير مؤشرات قياس الأداء للخدمات و المصادر المتاحة على الخط للمكتبات الجامعية الأوروبية. و يطمح القائمون على هذا المشروع إلى تحقيق هدفين رئيسيين، يتمثل الأول في محاولة ترقية و تطوير مؤشرات قياس الأداء الحالية لكي تصبح قابلة للتطبيق على البيئة الإلكترونية للمكتبات الجامعية، من خلال الاعتماد على قائمة المؤشرات الواردة في الملحق (ب) لمواصفة ISO 11620 المتعلق بإتاحة الوثائق الإلكترونية كأساس لمؤشرات قياس الأداء المقترحة، حتى تكون قابلة للتطبيق من طرف جميع المكتبات الجامعية الأوروبية وحتى العالمية من جهة. بينما يتمثل الهدف الثاني في محاولة تطوير و تجريب نظام آلي مندمج كوسيلة لتسيير و قياس أداء الخدمات الإلكترونية لفائدة القائمين على المكتبات الجامعية الأوروبية من جهة أخرى[2]. و ثمة جملة من الأهداف الخاصة لهذا المشروع، نورد أهمها فيما يلي:

- تطوير نظام آلي مندمج متعدد الوظائف كأداة لمساعدة للمكتبيين الأوروبيين على تسيير النموذج الجديد للمكتبات الهجينة القائم على المصادر التقليدية و الإلكترونية بطريقة ناجعة و فعالة.
- بلورة و تطوير قائمة معيارية من مؤشرات قياس الأداء موجهة لبيئة المكتبات الهجينة[3]

---

[1] « EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System ».
[2] BROPHY Peter, CLARKE Zoe, BRINKLEY Monika, et all. EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System: Performance Indicators for Electronic Library services. 2000. [17 Juin 2005]. [En ligne]: http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html
[3] EQUINOX . EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System. 2000. [17 Juin 2005]. [En ligne]:
http://equinox.dcu.ie/objectives.html

كمرحلة أولى، و تقديمها لمنظمات التقييس الوطنية و الدولية كمقترحات للاعتماد كمواصفات دولية موحدة كمرحلة ثانية.

- تحديد و تعيين مجموعات و فئات البيانات المرتبطة بمؤشرات الأداء بشكل واضح و دقيق.

- توفير نظام آلي يتسم بالمرونة، يمكن القائمين على المكتبات الجامعية من اعتماد عدة مستويات للتسيير و التقييم تماشيا مع متطلبات الجودة التي تفرضها مواصفة ISO 9000[1].

هذا، و قد انبثق عن هذا المشروع قائمة تتكون من اربعة عشر (14) مؤشرا لقياس الأداء خاصة بإتاحة للمصادر و الخدمات الإلكترونية، نقدم عينة منها في الجدول التالي:

المؤشـــر	الهــدف
رقم1: نسبة فئة المستفيدين التي استفادت من الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة.	تقييم و قياس مدى تأثير مجموع الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة على مجمل الفئات المستفيدة من الخدمات المكتبية.
رقم2: عدد جلسات العمل لكل خدمة إلكترونية المحققة من طرف كل مستفيد على حدا.	تقييم و قياس استعمال كل خدمة من الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة.
رقم4: عدد الوثائق أو البطاقات التسجيلات البيبليوغرافية المحملة في كل جلسة عمل لكل خدمة إلكترونية على حدا.	مقارنة هذه البيانات مع البيانات الخاصة بالإعارة، لقياس مدى تلبية المصادر الإلكترونية لاحتياجات المستفيدين.
رقم7: نسبة طلبات المعلومات المقدمة بشكل إلكتروني.	قياس إلى أي مدى يتم استعمال الوسائل الإلكترونية المتاحة في البحث عن المعلومات.
رقم10: نسبة طلبات جلسات العمل غير المحققة مقارنة بمجموع طلبات العمل المطلوبة.	معرفة مدى مواءمة عدد تراخيص العمل المتزامن المحصل عليها مع العدد الإجمالي لطلبات العمل.

الجدول رقم 35: عينة عن مؤشرات قياس الأداء المعتمدة من طرف مشروع Equinox[2]

[1] Idem.
[2] GIAPPICONI Thierry. Op.cit. p.85.

وقد دخل هذا المشروع في مرحلته النهائية المتمثلة في تصميم النظام الآلي المشار إليه أعلاه، الذي من المنتظر أن يتم اعتماده بشكل تدريجي من طرف بعض المكتبات الجامعية الأوروبية المنخرطة بشكل فعال في هذا المشروع، قبل أن يمتد اعتماده على النطاقين الأوروبي و العالمي.

4-4-2-3- مواصفة ISO 20983 لتقييم الخدمات المكتبية الإلكترونية:

على غرار مواصفتي ISO 11260 و ISO 2789 التي يتم إعادة النظر فيهما من طرف المنظمة العالمية للتقييس، فقد أصدرت هذه الأخيرة في سنة 2003 مواصفة ISO 20983: 2003[1] الخاصة بقياس مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات المكتبية الإلكترونية، وقد جاءت هذه المواصفة لتغطي النقص المسجل في هذا المجال، و قد نشرت هذه المواصفة في شكل تقرير تقني (Technical Report) ليتمكن من نشرها في أسرع وقت ممكن لمواجهة الطلبات الملحة للمكتبات بمختلف أنواعها المتعلقة بالحصول على أداة قياس و تقييم لخدماتها المتاحة عبر الفضاء الإلكتروني التشابكي. و يشير ذات التقرير في نصه التقديمي بأنه يمكن استعمال هذه المواصفة كأداة لقياس مدى مواءمة جودة و فعالية و فاعلية الخدمات المقدمة من طرف المكتبات بشكل إلكتروني مع أهدافها و مهامها الإستراتيجية. كما تمكنها من قياس مستوى أداءها من حيث إتاحة و استعمال خدماتها الإلكترونية، فضلا عن قياس العلاقة بين كلفة تلك الخدمات و نسبة توغلها في المحيط التي تخدمه المكتبة بشكل عام. كما تهدف هذه المواصفة من جهة أخرى إلى تقديم أداة عمل مساعدة لاتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير الجانب المالي للخدمات الإلكترونية، من خلال اتخاذ القرارات المناسبة من حيث إدخال خدمات جديدة، تقليص أو إلغاء خدمات موجودة مسبقا و ما إلى ذلك، مع تبرير النفقات الموجهة إلى هذا النوع من الخدمات و المصادر لدى الجهات الوصية و الممولة[2].

---

[1] « ISO/TR 20983 :2003, Information et Documentation – Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques ».

[2] Organisation Internationale de Normalisation. ISO aide les bibliothèques numériques à évaluer les performances de leurs services électroniques. ISO, 2004. [05 Décembre 2006]. [En ligne] : http://www.iso.org/iso/fr/commcentre/pressreleases/archives/2004/index.html

و على صعيد آخر، فإن إمكانية استعمال هذه المواصفة لا ينحصر على المكتبات بمختلف أنواع، و إنما يتجاوز استعمالها إلى التكتلات المكتبية بمختلف أشكالها، فضلا عن موردي الخدمات الإلكترونية و المحتويات الرقمية التي تتعامل معها المكتبات في المحيط التشابكي الجديد[1].

يتضح مما سبق أن إتاحة الخدمات المكتبية الإلكترونية يتطلب توفير حد أدنى من الشروط والمواصفات، التي يتعين على المكتبات الجامعية توفيرها و العمل بموجبها، و سنحاول فيما يلي محاولة كشف العرض الخدماتي الإلكتروني بمكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة التي تشكل مجال دراستنا هذه، و مستويات توفيرها لهذه الشروط و المتطلبات المهنية الجديدة.

[1] Idem.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة منتوري قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم المكتبات

رقم التسجيل:..................

الرقم التسلسلي:..................

الخدمـــات الإلكترونيـــة بالمكتبـــات الجامعيـــة: دراســـة ميدانية بمؤسســـات التعليم العـــالي بمدينة قسنطينـــة

المجلد 2

رسالة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات

إعداد الطالب:
غانـــم نـــذير

تحت إشراف
د. مجيـــد دحمـــان

لجنة المناقشة:

أ.د. بن السبتي عبد المالك	**أستاذ التعليم العالي**	**جامعة منتوري قسنطينة**	**رئيسا**
د. دحمان مجيد	**مدير بحث**	**مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني - الجزائر**	**مشرفا ومقررا**
أ.د. علاهم رابح	**أستاذ التعليم العالي**	**جامعة الجزائر**	**عضوا**
د. بودربان عز الدين	**أستاذ محاضر**	**جامعة منتوري قسنطينة**	**عضوا**
د. نابتي محمد الصالح	**أستاذ محاضر**	**جامعة منتوري قسنطينة**	**عضوا**

فيفـــري 2010

قائمـــــة الموضـــوعـــات

المجلد الثاني

تعرضنا فيما سبق إلى تعريف الخدمات المكتبية الإلكترونية و أنواعها و متطلبات إتاحتها و تسويقها و تقييمها، و سنحاول فيما يلي كشف بعض الجوانب المتعلقة بعرض هذا النوع من الخدمات بمكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة انطلاقا من وجهات نظر المكتبيين العاملين بها، من خلال التعريف بمؤسسات التعليم العالي المدروسة و بمكتباتها، و تحليل نتائج الاستبيان الموجه إليهم، إذ سيتم التطرق إلى المصالح المكتبية بهذه المكتبات و علاقتها بالخدمات المكتبية المقدمة، المصادر الوثائقية والخدمات المتاحة من طرف هذه المكتبات و الفئات المستفيدة منها، و الخدمات الإلكترونية و سبل إتاحتها من طرفها.

5-1- التعريف بمكان الدراسة:

5-1-1- جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:

5-1-1-1- نشأة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:

أنشأت جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بموجب المرسوم رقم 182/84 المؤرخ في 14 أوت 1984م[1]، بهدف تكوين إطارات للجامعات و المعاهد الجزائرية المختلفة لاسيما المتخصصة في العلوم الإسلامية و كذا المؤسسات التربوية لعدد من الوزارات منها على الخصوص وزارة التربية الوطنية ، الشؤون الدينية و الأوقاف، الثقافة، الاتصال و العدل ..إلخ. وقد حدد المرسوم المذكور أعلاه المقاييس المدرسة في هذه الجامعة على مستوى الليسانس و الدراسات العليا، و هي كالآتي :

- الشريعة و أصول الفقه.
- أصول الدين و الدعوة الإسلامية.
- علوم القرآن و علوم الحديث.
- اللغة العربية و الحضارة الإسلامية.

بعدها جاء المرسوم رقم 177/86 المؤرخ في 5 أوت 1986. ليتمم الأحكام المتعلقة بتنظيم جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية و سيرها، من خلال مضمون المادة

[1]- المرسوم رقم 182/84 المتضمن إحداث جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1984. ص.1206.

الأولى منه التي تحدد عدد المعاهد التي تتكون منها جامعة الأمير عبـــد القـــادر للعلـــوم الإسلامية و اختصاصات كل منها و هي:

- معهد الشريعة.
- معهد أصول الدين.
- معهد الحضارة الإسلامية.

و بموجب المرسوم التنفيذي رقم 253/98[1] المعدل و المتمم للقانون رقم544/83[2] المتضمن الهيكل التنظيمي النموذجي للجامعة، ألغي نظام المعاهد و أستبدل بنظام الكليات التي تنقسم بذاتها إلى أقسام تقنية، وإدارية مشتركة بالإضافة إلى مكتبة مركزيـــة. حيـــث خصت جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بموجب ذلك بالمرسوم التنفيـــذي رقـــم 388/98 المؤرخ في 1998/12/02[3]، الذي يعدل المرسوم رقم 177/86 المؤرخ في 05 أوت 1986[4]، ويتمم الأحكام المتعلقة بتنظيمها، بحيث أنشأ بها كليتين هما:

1- كلية أصول الدين و الحضارة الإسلامية و تضم :

- الجدع المشترك.
- الشريعة و القانون.
- الفقه و أصوله.
- الدعوة و الإعلام.
- العقيدة و مقارنة الأديان.
- الكتاب و السنة.

2- كلية الآداب و العلوم الإنسانية و تضم:

- اللغة العربية و الدراسات القرآنية.

---

[1]- المرسوم التنفيذي رقم 253/98 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1983. ص.4.

[2]- المرسوم رقم 544/83 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1983. ص.2420.

[3]- المرسوم رقم 388/98 المتضمن تنظيم وسير جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1986. ص.13.

[4]- المرسوم رقم 177/86 المتضمن تنظيم وسير جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1986. ص.1277.

- التاريخ الإسلامي.
- التاريخ الجزائري.
- الاقتصاد الإسلامي.

و آخر مرسوم خاص بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية هو المرسوم التنفيذي رقم 279/03 مؤرخ في 23 أوت 2003م[1]، الذي يتضمن مهام الجامعة، والقواعد الخاصة بتنظيمها، وتسييرها، و تحديد مكوناتها من مجلس الإدارة، والمجلس العلمي، والكليات والمعاهد والملحقات، و هو يجمع بين نظام الكليات، ونظام المعاهد في أن واحد، وينظم الهيكلة الإدارية بكل منهما (من مجالس و هيئات إدارية ...إلخ).

5-1-1-2-المجتمع الأكاديمي لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:

و من جهة أخرى، فقد بلغ عدد المجتمع الأكاديمي لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية خلال السنة الجامعية 2007/2006، ما لا يقل عن 2685 عضوا بين طلبة تدرج و ما بعد تدرج بسلكي الماجستير و الدكتوراه و أساتذة بمختلف رتبهم و تخصصاتهم، موزعين على الشكل التالي:

الفئة	العدد	%
طلبة التدرج	2329	86.74
طلبة ما بعد التدرج	218	08.11
أساتذة	138	05.13
المجموع	2685	100

الجدول رقم 36: المجتمع الأكاديمي لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية[2]

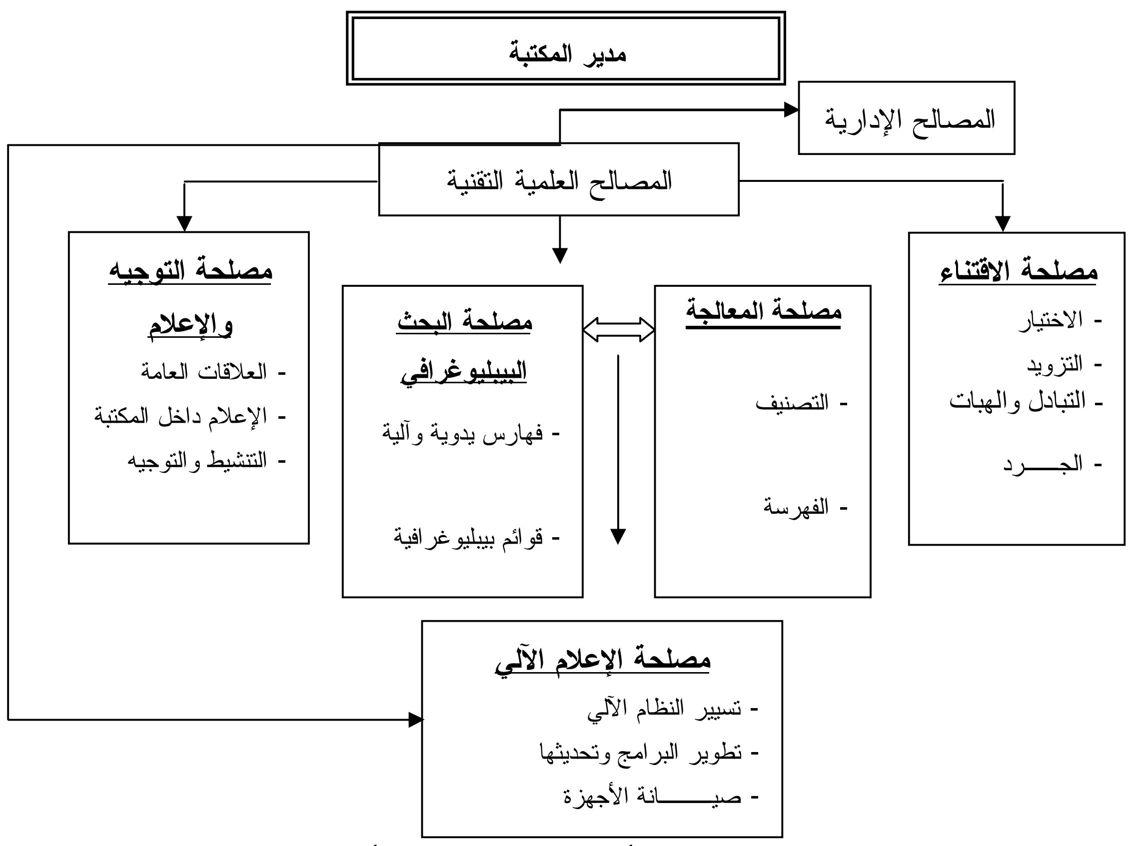
5-1-1-3- مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:

و ابتداء من تاريخ تدشين الجامعة في سبتمبر1984، لم تكن بناية المكتبة جاهزة مما دفع إلى الاستعانة بقاعة كبيرة من قاعات الطابق السفلي للجامعة، و تحويله إلى مكتبة مؤقتة

[1]- المرسوم رقم 182/84 المتضمن تحديد مهام جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2003. ص.4.

[2] معلومات مستقاة من مدير مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية في إطار مقابلة أجريت معه يوم 07 جوان 2007.

دام استعمالها حوالي تسع (09) سنوات. وفي سبتمبر سنة 1993 تم التدشين الرسمي لمكتبة الجامعة، سميت نسبة إلى عميدها السابق المرحوم"أحمد عروة". وهي تتوفر على مخزن لحفظ الكتب، وقاعتي للمطالعة الداخلية للطلبة والطالبات، جناح خاص بالأقسام الإدارية والفنية، قاعة للمراجع و المصادر و مقارنة الأديان والمكتبة الإلكترونية، وفضاء خاص بالمكفوفين، بالإضافة إلى قسم الإعلام الآلي وقاعة الانترنت، وقسم خاص بالصيانة و التجليد. و توضح الشكل التالي المخطط التنظيمي للمكتبة:



الشكل رقم40: المخطط التنظيمي لمكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية[1]

كما تضم المكتبة فضاءات ممثلة في الأقسام التالية:

- قاعة المطالعة (طلبة / طالبات) تسع لحوالي 800 مقعد.
- المخزن يسع لحوالي 120 ألف نسخة.
- قسم المراجع ومقارنة الأديان يسع لحوالي 20 مقعدا.

---

[1] جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. دليل مكتبة "د. أحمد عروة" الجامعية لسنة 2006/2005. قسنطينة: جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، 2006. ص. 3.

- فضاء المكفوفين (البريل Braille) يسع لـــ 04 مقاعد.
- قسم خدمات الانترنيت يسع لـــ 10 مقاعد.
- قسم المكتبة الإلكترونية (Cd-Rom) 10 مقاعد
- قسم الصيانة والتجليد.
- قسم الإعارة (داخلية وخارجية)[1].

بينما تشير الأرقام المحصل عليها إلى غاية نهاية السنة الجامعية 2006/2005 بأن الرصيد الوثائقي للمكتبة يتكون من 18005 عناوين موزعة على الشكل التالي:

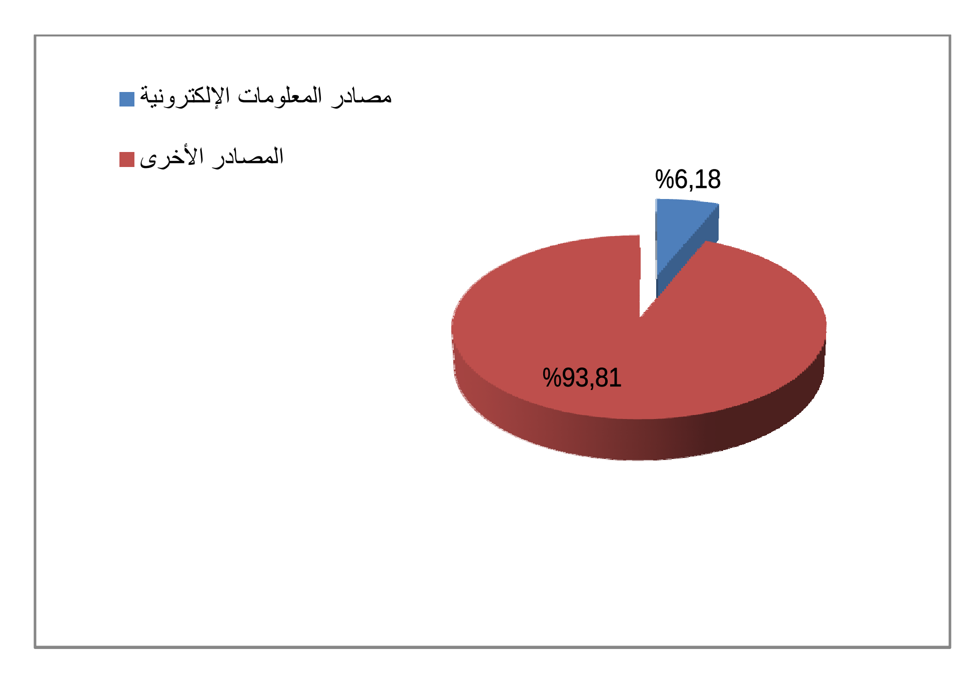
نـــوع الوعـــاء	عـــدد العنـــاويـــن	%
كتـــــب	23593	85.25
دوريـــــات	575	02.07
أطروحـــــات	1019	03.68
مخطوطـــــات	719	02.59
كتـــب مرقمنـــة	1562	05.64
كتـــب البـــراي	30	00.1
أقـــراص مضغوطـــة	150	00.54
أشرطـــة فيديـــو	25	00.09
المجمـــوع	**27673**	**100**

الجدول رقم 37: توزيع الرصيد الوثائقي لمكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية حسب نوع الوعاء[2]

إذ يتضح من خلال هذا الجدول بأن مصادر المعلومات الإلكترونية الممثلة في الأقراص المضغوطة و الكتب المرقمنة لا تمثل إلا 06.18% من المجموع الكلي لعدد العناوين المشكلة للرصيد الوثائقي لمكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، و هو ما يوضحه الشكل التالي:

---

[1] المرجع السابق. ص.5.
[2] المرجع نفسه. ص.7.



الشكل رقم 41: نسبة مصادر المعلومات الإلكترونية مقارنة بالرصيد الكلي لمكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية

بينما يبلغ عدد الموظفون بهذه المكتبة 58 موظفا موزعين حسب الرتبة على الشكل التالي:

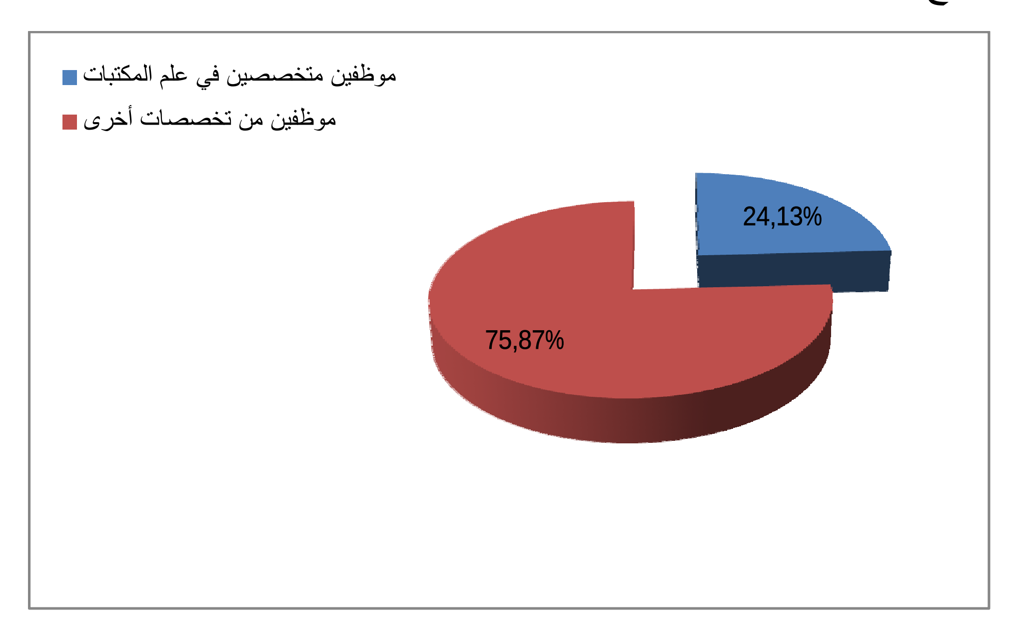
الرتبة المهنية	العدد	%
محافظ بالمكتبات الجامعية	01	01.72
ملحق بالمكتبات الجامعية	07	12.06
مساعد بالمكتبات الجامعية	03	05.17
عون تقني بالمكتبات الجامعية	05	08.62
متصرف إداري	01	01.72
مهندس دولة في الإعلام الآلي	02	03.44
تقني سامي في الإعلام الآلي	02	03.44
مساعد إداري رئيسي	01	01.72
مساعد إداري	02	03.44
عون إداري	01	01.72
عون رقن	03	05.17
عون مهني متخصص في آلات النسخ	01	01.72
عون مهني متخصص في التجليد	02	03.44
عامل من فئة الصنفOP3	16	27.58
عامل متعاقد	05	08.62
عامل بالساعات	06	10.34
المـــجمــــــوع	**58**	**100**

الجدول رقم 38: توزيع موظفي مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية حسب الرتبة[1]

و يتضح من خلال هذا الجدول بان عدد الموظفين المتخصصين في علم المكتبات مجتمعين بمكتبة د. أحمد عروة لا يتجاوز 14 موظفا من المجموع الكلي المقدر بـــ 58، و هو ما يمثل نسبة 24.13% فقط، و هي نسبة اقل من نسبة العمال من الصنف OP3

[1] معلومات مستقاة من مدير مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية في إطار مقابلة أجريت معه يوم 07 جوان 2007.

الذين يمثلون أعلى نسبة بهذه المكتبة و المقدرة بـــ 29.31%. و يقدم لنا الشكل التالي صورة أوضح عن ذلك:



الشكل رقم 42: نسبة الموظفين المتخصصين في علم المكتبات مقارنة بالمجموع الكلي للموظفين بمكتبة د.أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية

كما يتضح كذلك من خلال هذه الأرقام بأن معدل الموظفين المتخصصين في علم المكتبات إلى العدد الكلي للمجتمع الأكاديمي لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية المشار إليه في الجدول رقم 21، يمثل نسبة موظف متخصص واحد لكل 192 عضو من المجتمع الأكاديمي، و هي نسبة يمكن اعتبارها مقبولة مقارنة بما توصي به المعايير الدولية التي توصي بضرورة تخصيص موظف متخصص لكل 500 مستفيد من المجتمع الأكاديمي للجامعة، و هو ما يمكن من اعتبار هذه المكتبة تمتلك المقومات البشرية التي تمكنها من تقديم خدمة مكتبية جيدة وفقا لاحتياجات و تطلعات المجتمع الأكاديمي الذي تخدمه.

5-1-2- جامعة منتوري قسنطينة:

5-1-2-1- نشأة جامعة منتوري قسنطينة:

تعتبر جامعة الإخوة منتوري قسنطينة من أقدم و أكبر الجامعات على المستوى الوطني، حيث تم وضع حجر الأساس لإنشائها يوم 29 مارس 1968 من طرف الرئيس الراحل هواري بومدين، بينما فتحت أبوابها رسميا بموجب المرسوم رقم 69.54 المؤرخ في 17

جوان 1969. و قد تم تصميمها من طرف المهندس العالمي البرازيلي أوسكار ناماير (Oscar NEMEYER). حيث شرعت في النشاط و العمل التعليمي و البيداغوجي ابتداءا من شهر سبتمبر من سنة 1971. و هي تتربع حاليا على مساحة معتبرة تقدر بـــ 544660 م^2 ، موزعة على 13 مجمعا جامعيا تضم تسع (09) كليات، معهد، 38 قسم بالإضافة إلى جدع مشترك يغطون في مجملهم ما لا يقل عن 98 تخصص جامعي. و هي تتمثل هذه الكليات و المجمعات التالية:

- كلية الطب.
- كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
- كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير.
- كلية الحقوق.
- كلية علوم الطبيعة و الحياة.
- كلية العلوم الدقيقة.
- كلية الهندسة.
- كلية علوم الأرض، الجغرافيا و التهيئة العمرانية.
- كلية الآداب و اللغات.
- معهد التغذية و تكنولوجيا الزراعة.
- قسم الجدع المشترك للعلوم الدقيقة، التكنولوجيا و الإعلام الآلي[1].

5-1-2-2- المجتمع الأكاديمي لجامعة منتوري قسنطينة:

و من جهة أخرى، تعتبر جامعة منتوري قسنطينة من أكبر الجامعات على المستوى الوطني من حيث التعداد الطلابي الذي تضمه، حيث بلغ العدد الإجمالي للطلبة بهذه الجامعة خلال السنة الجامعية 2007/2006، 62295 طالبا، 58053 منهم في مرحلة

[1] Université Mentouri Constantine. Université Mentouri par les chiffres : Année universitaire 2006-2007. Constantine : UMC, 2007. [25 Juillet 2007]. [En ligne] : http://www.umc.edu.dz/VersionFrancais/menu%20vertical/presentation_umc\Historique_umc.htm

التدرج، و 4242 منهم في مرحلة ما بعد التدرج. و يوضح الجدول التالي توزيع هذا التعداد الطلابي حسب المراحل الجامعية على الكليات و الأقسام و المعاهد التي تضمها الجامعة:

الكليـــة	الأقســـــام	مجموع المسجلين		
		تدرج	ما بعد تدرج	المجموع
العلوم الدقيقـــة	الرياضيات	216	120	1918
	الفيزياء	247	316	
	الكيمياء	827	192	
علـــوم الأرض	هندسة معمارية	2632	184	4096
	تسيير و تقنيات حضرية	767	0	
	جدع مشترك علوم الأرض	108	0	
	علم الأرض (مهندسين)	123	140	
	جغرافيا / تهيئة (مهندسين)	142	0	
الهندســـة	إعلام آلي	1412	129	4483
	إلكترونيك	405	261	
	هندسة الكهرباءÉlectrotechnique	292	27	
	هندسة مدنية	796	77	
	هندسة ميكانيكية	476	126	
	كيمياء صناعية	236	51	
	Génie Climatique	164	31	
الطـــب	طب	4863	793	7550
	جراحة أسنان	789	40	
	صيدلة	1020	45	
علوم الطبيعة و الحياة	علوم البيطرة	1567	42	4720
	جدع مشترك بيولوجيا	1564	0	
	بيولوجيا (مدى قصير)	1126	184	
	بيولوجيا (مدى طويل)	237	0	
علوم اقتصادية	علوم اقتصادية (مع LMD)	4128	175	9046
	علوم التسيير	2748	0	
	علوم تجارية	1995	0	

الحقوق	علوم قانونية و إدارية	6790	167	**8331**
	علوم سياسية / علاقات دولية	1346	28	
علوم إنسانية و اجتماعية	علوم الإعلام و الاتصال	1436	29	**8288**
	جدع مشترك علم الاجتماع و الديموغرافيا	597	0	
	علم الاجتماع	488	244	
	جدع مشترك علم النفس و العلوم التربوية	947	0	
	علم النفس و علوم التربية	523	171	
	فلسفة	808	55	
	تاريخ	990	18	
	علم الآثار	206	0	
	علم المكتبات	960	65	
	تربية بدنية و رياضية	493	22	
	تدريب رياضي	236	0	
آداب و لغات	اللغة و الأدب العربي	3187	163	**9578**
	الفرنسية	2236	183	
	الإنجليزية	2227	78	
	الترجمة	1454	50	
علوم دقيقة، تكنولوجيا، إعلام آلي	جدع مشترك علوم دقيقة، تكنولوجيا، إعلام آلي	3212	0	**3212**
المعاهد	الزراعة و التغذية	1037	36	**1073**
المجـــمـــوع		**58053**	**4242**	**62295**

الجدول رقم 39: توزيع التعداد الطلابي حسب المراحل على الكليات و الأقسام و المعاهد التابعة لجامعة منتوري قسنطينة خلال السنة الجامعية 2007/2006[1]

و من جهة أخرى، فقد بلغ عدد المجتمع الأكاديمي لجامعة منتوري قسنطينة خلال السنة الجامعية 2007/2006، ما لا يقل عن 64489 عضوا بين طلبة تدرج و ما بعد تدرج بسلكي الماجستير و الدكتوراه و أساتذة بمختلف رتبهم و تخصصاتهم، موزعين على الشكل التالي:

[1] Université Mentouri Constantine. Université Mentouri par les chiffres : Année universitaire 2006-2007. Constantine : UMC, 2007. [25 Juillet 2007]. [En ligne] : http://www.umc.edu.dz/VersionFrancais/menu%20vertical/developpementProsepective/statistiques.htm

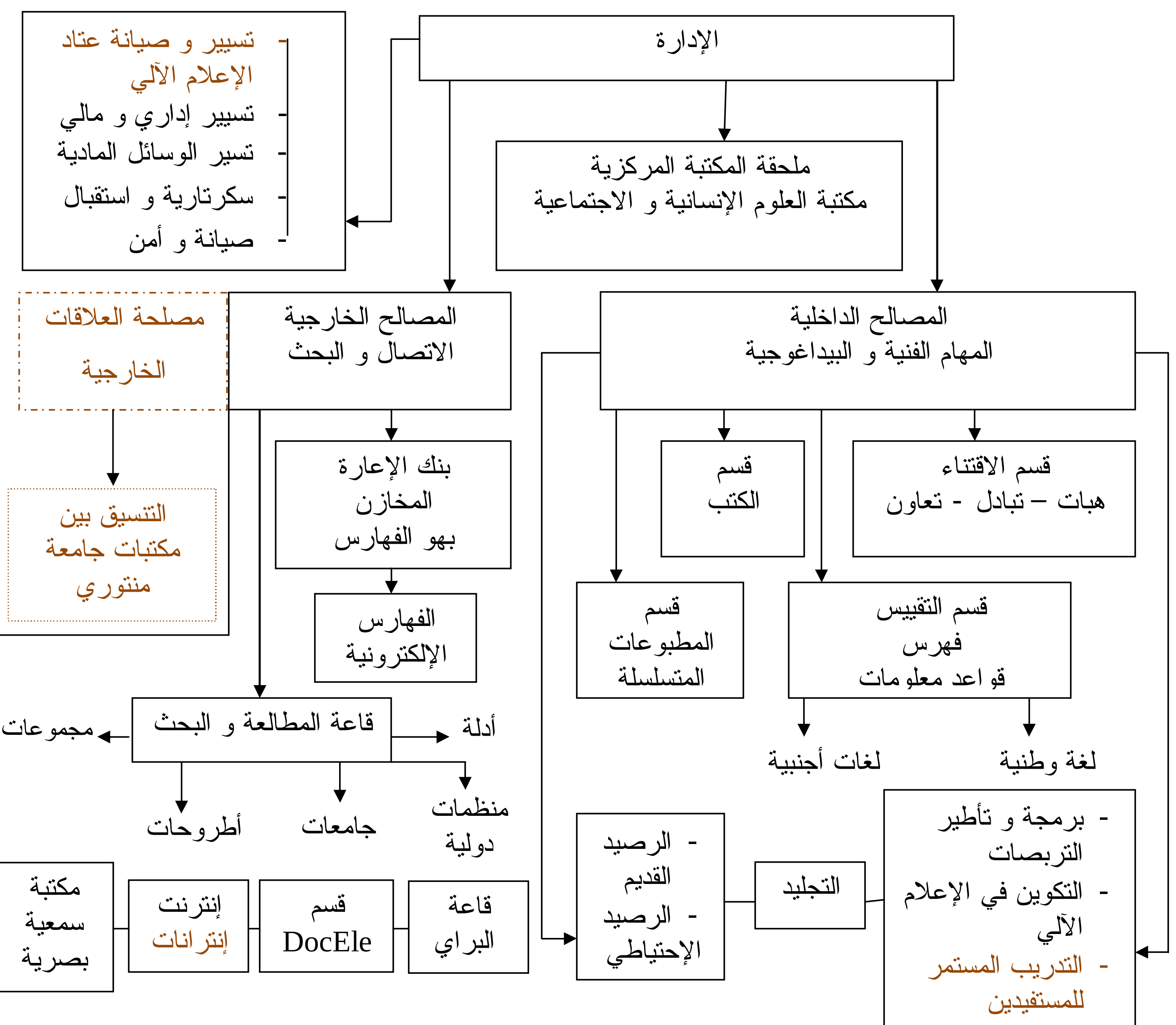
الفئـــة	العـــــدد	%
طلبـــة التـــدرج	58053	90.02
طلبـــة ما بعد التـــدرج	4242	06.57
أساتـــذة	2194	03.4
المجمـــــوع	64489	100

الجدول رقم 40: المجتمع الأكاديمي لجامعة منتوري قسنطينة[1]

5-1-2-3- المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة:

فتحت المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة أبوابها في مقرها الحالي المتواجد في وسط المقر المركزي للجامعة يوم 19 سبتمبر 1978، بعد ما تم إيداع الأرصدة الوثائقية الأولى بمجمع المدرسة بوسط مدينة قسنطينة عند إنشاء الجامعة سنة 1969 بموجب المرسوم المشار إليه أعلاه، و الذي تم تحويله بعد ذلك إلى مقر الجامعة، و تحديدا بمجمع الآداب سنة 1974، قبل أن يحول بشكل نهائي إلى المقر الرئيسي للمكتبة المركزية سنة 1978. أما عن مصالح المكتبة، فإنها موزعة وفق ما يوضحه الشكل التالي الذي يمثل مخططها التنظيمي:

[1] Op.Cit.



الشكل رقم [1]43: المخطط التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة[2]

و تتكون البناية الحالية للمكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة من مستويين، و هما الطابق الأرضي و الطابق السفلي أو ما تحت الأرضي، حيث يحتوي الطابق الأرضي على الأقسام التالية:

- بهو المدخل الذي يضم زجاجات العرض.

---

[1] تمثل العناصر الممثلة باللون البني في المخطط المشاريع التي تنوي تحقيقها المكتبة مستقبلا.

[2] Université Mentouri Constantine. Bibliothèque Centrale. Constantine :UMC,2001.p.15-16.

- قاعة المطالعة التي تتسع لــ 700 مقعد للطلبة، و 20 مقعدا للأساتذة.

- قاعة البحث و المراجع، التي تتسع لــ 216 مقعد للطلبة و 20 مقعدا للأساتذة، مع الإشارة إلى أن المراجع تقسم بهذه القاعة وفق التصنيف التالي: قسم الأطروحات، قسم الأدلة، قسم الدوريات، قسم المطبوعات المتسلسلة، قسم المنظمات الدولية و المؤسسات العلمية و قسم الأدلة حول المكتبات الجزائرية و العالمية.

بينما يحتوي الطابق السفلي على الأقسام التالية:

- الإدارة و المصالح الإدارية الملحقة بها.
- المصالح التقنية.
- بهو عرض الفهارس.
- بنك الإعارة.
- المخازن التي تقدر طاقة استيعابها بـــ 800 ألف مجلد.
- قاعة البراي المخصصة لذوي الحاجات الخاصة التي افتتحت في جانفي 1998.
- المكتبة السمعية البصرية التي افتتحت في فيفري 1998[1].
- قاعة الإنترنت التي تضم 14 جهازا مرتبطا بالشبكة العالمية.
- ورشة الترميم التي افتتحت في أكتوبر 1998.
- مخبر البراي الذي افتتح في ديسمبر 1998.
- المكتبة السمعية " LIVRE PARLE " التي افتتحت في ديسمبر 1998.

هذا، و قد تم ترتيب الوثائق في مخازن بهذه المكتبة وفق الفئات التالية:

- فئة "الكتب" التي تم توزيعها إلى قسمين: لغة عربية و لغات أجنبية، بحيث تم تنظيم كل قسم حسب التخصصات الكبرى الثلاثة التالية: الآداب و العلوم الإنسانية (Littératures et Sciences Humaines)، الحقوق و العلوم الإقتصادية (Droit et Sciences Economiques)، علوم و تكنولوجيا (Sciences et Technologies).

- فئة "الأطروحات" التي رتبت حسب اللغة، التخصص و العنوان.

[1] Op.Cit.p.12.

- فئة "الدوريات" التي رتبت مجموعاتها حسب اللغة و العنوان.

بينما تتيح المكتبة السمعية البصرية إمكانية مشاهدة الأفلام الوثائقية العلمية في كل التخصصات، بالإضافة إلى إمكانية تصفح عدة محتويات في شكل أقراص مضغوطة و في مختلف المجالات و المواضيع مثل الموسوعات و الجريدة الرسمية و طرق تعلم اللغات الأجنبية[1]. و يشير الجدول التالي إلى حجم الرصيد الوثائقي للمكتبة حسب أقسام الترتيب المشار إليها أعلاه و التوزيع اللغوي إلى غاية نهاية سنة 2001:

القسم / اللغــة	قسم الآداب و العلوم الإنسانية	قسم العلوم و التكنولوجيا	قسم الحقوق و العلوم الاقتصادية	**المجمــوع**
لغة عربية	54034	30862	43746	**128642**
لغات أجنبية	32979	86440	28202	**147621**
المجمــوع	**87013**	**117302**	**71948**	**276263**

الجدول رقم 41: الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة حسب الأقسام و اللغات إلى غاية ديسمبر 2001[2]

و على صعيد آخر، فقد شرعت المكتبة مؤخرا في العمل على الحصول على تراخيص النفاذ لبعض بنوك و قواعد المعلومات و الدوريات الإلكترونية المتاحة على الخط، بفضل اللجوء إلى خدمات المؤسسة الجزائرية للتوثيق و الإستشارة CADOC (Compagnie Algérienne de Documentation et de Conseil) ، التي تمكن المكتبة من الولوج إلى قواعد البيانات و الدوريات الإلكترونية المتاحة من طرف الموردين و الناشرين التالية أسماؤهم:

1- قواعد المعلومات و الدوريات المتاحة من طرف الناشر Elsevier[3].

2- قواعد المعلومات و الدوريات المتاحة من طرف الناشر Springer[4].

---

[1] Op.cit.
[2] Op.cit. p.7.
[3] www.sciencedirect.com
[4] www.springerlink.com

3- قواعد المعلومات و الدوريات في مجالي البيع و التسيير المتاحة من طرف الناشر EBSCO[1].

4- قواعد المعلومات و الدوريات المتاحة من طرف الناشر Cairn[2].

5- قواعد المعلومات و الدوريات المتاحة من طرف الناشر Strada[3].

مع الإشارة إلى أنه لا يمكن الولوج إلى محتويات هذه المواقع إلا من خلال الحواسيب المرتبطة بالشبكة المحلية لجامعة منتوري قسنطينة، التي تمكن ذلك بواسطة "عناوين الإنترنت" الخاصة بها (Adresses IP). باستثناء المورد Elsevier الذي يقدم إمكانية الولوج إلى خدمة Sciencedirect من خارج الشبكة المعلوماتية المحلية للجامعة لفئة محدودة من المستعملين من خلال تزويد الجامعة بـــ 100 كلمة سرية شخصية تمكنهم من الولوج إلى هذه الخدمة انطلاقا من أي حاسوب مرتبط بالشبكة العلمية، مع العلم بأن عملية الحصول على تراخيص النفاذ لهذه القواعد و الدوريات الإلكترونية المتاحة على الخط تكلف نصف ميزانية الاقتناء للمكتبة، و هو ما يعبر عن حجم الاستثمار في هذا المجال من طرفها[4].

بينما يبلغ عدد الموظفين بالمصالح الداخلية بهذه المكتبة 22 موظفا موزعون حسب الرتبة على النحو التالي:

---

[1] http://search.epnet.com

[2] www.cairn.info

[3] www.strada.be

[4] معلومات مستقاة من مديرة المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 07 جوان 2007.

الرتبة المهنية	العدد	%
محافظ رئيسي بالمكتبات الجامعية	01	04.54
محافظ بالمكتبات الجامعية	03	13.63
ملحق بالمكتبات الجامعية	07	31.81
مساعد بالمكتبات الجامعية	05	22.72
عون تقني بالمكتبات الجامعية	01	04.54
متصرف إداري	01	04.54
تقني سامي في الإعلام الآلي	01	04.54
رتب أخرى	03	13.63
المـــجمــــــوع	**22**	**100**

الجدول رقم 42: توزيع الموظفين بالمصالح الداخلية للمكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة حسب الرتبة[1]

و يتضح من خلال هذا الجدول بأن عدد المكتبيين المتخصصين بالمصالح الداخلية للمكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة يعتبر ضعيف جدا مقارنة بالعدد الكبير للمجتمع الجامعي بمختلف فئاته الذي تخدمه المكتبة، و الذي يتجاوز الـــ 60 ألف مثلما هو موضح في الجداول السابقة. و هو الأمر الذي يدعو إلى ضرورة العمل بجدية على تدعيم المكتبة المركزية بالطاقات البشرية المتخصصة كما و نوعا حتى تتمكن من تلبية احتياجات المستفيدين من خدماتها.

5-1-3- المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الإنسانية بقسنطينة:

5-1-3-1- نشأة المدرسة العليا للأساتذة:

أنشأت المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الانسانية بموجب المرسوم رقم 245/81 المؤرخ في 05 سبتمبر 1981، و قد تم تحديد الهيكلة الإدارية لهذه المدرســـة بموجــب المرسوم رقم 208/84 المؤرخ في 18 أوت 1984. و تتلخص المهام الأساسية للمدرسة في تكوين أساتذة التعليم الثانوي و الأساسي في التخصصات المدرسة بالمدرسة. و تتكفل

[1] معلومات مستقاة من مديرة المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 07 جوان 2007.

المدرسة بتغطية احتياجات التكوين على مستوى الشرق الجزائري، أي ما يعادل 18 ولاية. و تتكون المدرسة من 04 أقسام تشكل التخصصات المدرسة بها، و هي:

- قسم الأدب و اللغة العربية.
- قسم الأدب و اللغة الفرنسية.
- قسم الأدب و اللغة الإنجليزية.
- قسم التاريخ و الجغرافيا[1].

5-1-3-2- المجتمع الأكاديمي للمدرسة:

بلغ عدد المجتمع الأكاديمي للمدرسة العليا للأساتذة خلال السنة الجامعية 2007/2006، ما لا يقل عن 3071 عضوا بين طلبة تدرج و أساتذة بمختلف رتبهم و تخصصاتهم، موزعين على الشكل التالي:

الفئة	العدد	%
طلبة التدرج	2977	96.93
أساتذة	94	03.06
المجموع	3071	100

الجدول رقم 43: المجتمع الأكاديمي للمدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة[2]

5-1-3-3- مكتبة المدرسة العليا للأساتذة:

أنشأت المكتبة في سنة 1983، حيث كانت متواجدة على مستوى عمارة الآداب بالبناية المركزية لجامعة منتوري قسنطينة، و هو المكان الذي كان يضم مقر المدرسة في تلك المرحلة. و في سنة 1998، تم تحويل مقر المكتبة إلى مكانها الحالي بحي المنصورة بمدينة قسنطينة، و كان الرصيد الوثائقي للمكتبة مكون من كتب فقط باللغة العربية بسبب التخصصات المدرسة آنذاك بالمدرسة و هي الأدب و اللغة العربية و التاريخ و الجغرافيا.

---

[1] DJEKRIF Yasmina. Pour un projet de mise en place d'un centre de ressources à l'Ecole Nationale Supérieure des Lettres et Sciences Humaines de Constantine : Enquete auprès des enseignants et des étudiants. Mémoire de Magister en Bibliothéconomie. Constantine, 2004. P.64.

[2] Ecole Nationale Supérieure des Lettres et Sciences Humaines de Constantine. L'ENSC en chiffres. Constantine : EBSC, 2007. [25 Juillet 2007]. [En ligne] : http://www.ens-constantine.dz/

و كانت المكتبة تعاني في البداية من ضيق المساحات المخصصة للعمل، حيث كانت الفضاءات المخصصة للمخزن تضم كذلك مكاتب عمل الموظفين بالإضافة إلى قاعة صغيرة للمطالعة لا تتسع لعدد القراء. و قد شهدت المكتبة عمليات توسيع إثر ذلك، مما مكنها من تحسين ظروف العمل و توفير مساحات أكبر للقراء[1].

أما عن مصالح المكتبة، فهي مكونة من مصالح داخلية تضم مصلحة التزويد، و مصلحة المعالجة التي يشرف عليها موظف حاصل على شهادة الليسانس في علم المكتبات، ويشغل منصب وثائقي أمين محفوظات و ليس ملحق بالمكتبات الجامعية، و هو ما يدل على النقص الفادح في الموظفين المتخصصين بهذه المكتبة. بالإضافة إلى مصلحة الدوريات التي تشرف عليها مكتبية برتبة مساعد بالمكتبات الجامعية. أما المصالح الخارجية، فهي تضم مصلحة الإعارة، و قاعة المطالعة و المراجع[2].

و تتوزع البناية الجديدة للمكتبة على مستويين وهما:

1- المستوى الأول: و يضم:

- بهو الإستقبال: خاص بالقراء، و يتكون من فضائين:

- الفضاء المخصص للفهارس الورقية

- الفضاء المخصص لبنك الإعارة، يضم خمسة (05) فهارس إلكترونية (OPAC)، وهناك ممرات مباشرة بين مخزن الكتب و بنك الإعارة ضمن هذا الفضاء.

- قاعة المراجع: توفر ما لا يقل عن 44 مقعدا، و تضم رصيد المكتبة من المراجع التي يتم إتاحتها داخليا (قواميس، موسوعات، رسائل جامعية..).
- قاعة الإنترنت: التي توفر 22 حاسوبا مرتبطا بالشبكة العالمية.
- بالإضافة إلى مكاتب الموظفين بالمكتبة.

2- المستوى الثاني: و يضم:

- قاعة المطالعة الكتب المتاحة بشكل حر: تضم 60 مقعدا.

---

[1] Ecole Nationale Supérieure de Constantine. Bibliothèque de l'ENSC. Constantine : ENSC, 2007. [25 Juillet 2007]. [En ligne] : http://www.ens-constantine.dz/bibliotheque.

[2] معلومات مستقاة من محافظة مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 08 جوان 2007.

- قاعة المطالعة: بطاقة استيعاب تقدر بـــ 232 مقعدا.
- قاعة محاضرات: تضم 60 مقعدا.
- قاعة الأساتذة: تضم 09 حواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت.

هذا، و يقدر الرصيد الوثائقي للمكتبة بـــ 18894 مجلدا و 6983 عنوانا، موزعين حسب اللغات مثلما يوضحه الجدول التالي:

اللغـــة	عدد العناوين	%	عدد النسخ	%
لغة عربية	4428	63.41	13593	71.94
لغات أجنبية	2555	36.58	5301	28.05
المجمـــوع	**6983**	**100**	**18894**	**100**

الجدول رقم 44: توزيع الرصيد الوثائقي لمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة حسب اللغات[1]

و قد تم توزيع الرصيد الوثائقي للمكتبة إلى ثلاثة (03) أقطاب على النحو التالي:

- قطب خاص بالوثائق باللغة العربية و اللغات الأجنبية الموجهة للإعارة الخارجية.

- قطب خاص بالوثائق باللغات الثلاث (عربية، فرنسية، إنجليزية) المخصصة للمطالعة الداخلية.

- قطب خاص بالوثائق المرجعية (قواميس، موسوعات...)[2].

هذا، و قد شرعت المكتبة في مشروع الحوسبة ابتداءا من السنة الجامعية 2002/2001 باستعمال نظام SYNGEB، إذ تم الإنتهاء من حوسبة كل الرصيد الوثائقي في سنة 2005، حيث تم الإستعانة بالطلبة المتربصين من قسم علم المكتبات للإسراع في وتيرة العمل. و هو ما مكن من توفير الفهارس الإلكترونية و حوسبة عملية الإعارة. مع الإشارة إلى عدم إمكانية توفير الفهرس الإلكتروني للمكتبة عن بعد عبر شبكة الإنترنت، و هو الأمر الذي تأمل إدارة المكتبة في تحقيقه من خلال الإصدارات المقبلة لنظام SYNGEB[3].

---

[1] Op.Cit.

[2] Op.Cit.

[3] معلومات مستقاة من محافظة مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 08 جوان 2007.

و فيما يتعلق بالوثائق الإلكترونية، فأقل ما يمكن أن يقال هو شبه انعدام هذا النوع من المصادر ضمن الرصيد الوثائقي للمكتبة، بسبب تكفل مصلحة السمعي البصري، و هي مصلحة مستقلة عن المكتبة بتسيير هذا النوع من الوثائق، و هو ما يحد من صلاحيات المكتبة و يضيق مجال تغطيتها للمصادر المعلوماتية المتوفرة بالمدرسة[1].

بينما يبلغ عدد الموظفين بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة 20 موظفا، ثلاثة منهم فقط متخصصون في علم المكتبات، واحدة منهم برتبة محافظ، و هي المسؤولة عن المكتبة، و الآخر برتبة وثائقي أمين محفوظات، و الأخيرة برتبة مساعد بالمكتبات الجامعية. و هو ما يدعو إلى ضرورة تدعيم المكتبة بالموظفين المؤهلين كما و نوعا.

هذا عن تعريف مؤسسات التعليم العالي المدروسة بمدينة قسنطينة و مكتباتها، و سنتطرق فيما يلي إلى تحليل نتائج الاستبيان الموجه للمكتبيين المستجوبين بهذه المؤسسات وفق محاوره الأربعة:

5-2- تحليل نتائج الاستبيان الموجه للمكتبيين:

فيما يلي تحليل نتائج الاستبيان الموجه للمكتبيين المستجوبين وفق محاوره الأربعة، بدءا بالجدول رقم 45 المتعلق بتوزيع المكتبيين المستجوبين على مصالح مكتبات مؤسسات التعليم العالي المدروسة:

[1] معلومات مستقاة من محافظة مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 08 جوان 2007.

5-2-1- المصالح المكتبية و علاقتها بالخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة:

س.1- ما هي المصلحة التي تنتمي(ين) إليها:			
المكتبة	المصلحة	التكرارات	%
مكتبة د.أحمد عروة	الاقتناء	00	00
	المعالجة	01	12.5
	التوجيه	01	12.5
	البحث البيبليوغرافي	02	25
	مصلحة أخرى	04	50
المجموع		08	100
مكتبة جامعة منتوري	الاقتناء	02	12.5
	المعالجة	06	37.5
	التوجيه	02	12.5
	البحث البيبليوغرافي	05	31.25
	مصلحة أخرى	01	06.25
المجموع		16	100
مكتبة مدرسة الأساتذة	الاقتناء	00	00
	المعالجة	01	50
	التوجيه	00	00
	البحث البيبليوغرافي	00	00
	مصلحة أخرى	01	50
المجموع		02	100
المجموع الكلي	الاقتناء	02	07.69
	المعالجة	08	30.76
	التوجيه	03	11.53
	البحث البيبليوغرافي	07	26.92
	مصلحة أخرى	06	23.07
المجموع		26	100

الجدول رقم 45: توزيع المكتبيين على مصالح المكتبات الجامعية المدروسة

يشير الجدول المشار إليه أعلاه إلى توزيع أفراد عينة المكتبيين محل الدراسة على مختلف المصالح المكونة للمكتبة الجامعية بحسب المرسوم التنفيذي رقم 253/98 المشار إليه سابقا، حيث تم اقتراح المصالح الأربعة (04) المكونة للهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية بحسب ذات القانون كخيارات للإجابة، و المتمثلة في المصالح التالية: الاقتناء، المعالجة،

التوجيه و البحث البيبليوغرافي، مع إضافة خيار آخر مفتوح للإجابة لمعرفة مدى التزام المكتبات الجامعية المدروسة على النصوص التشريعية في هيكلتها و تنظيم و توزيع المهام المكتبية على موظفيها، بالإضافة إلى معرفة مستويات النضج الإداري و التنظيمي للمكتبيين محل الدراسة من خلال دراسة مدى تمكنهم من الجانب الإداري و التنظيمي للمكتبة و معرفتهم للمصالح التي ينتمون إليها و إلمامهم بطبيعة المهام الموكلة إليهم، و هو ما يمكن اعتباره أمرا ضروريا و مهما لتقديم خدمة مكتبية جيدة من جهة، و لمعرفة توزيع هؤلاء المكتبيين على المصالح الداخلية (Back office) و المصالح الخارجية (Front office) لمعرفة مستويات الاستثمار البشري المسخر من طرف المكتبات الجامعية المدروسة في تقديم خدماتها للمستفيدين.

و ما يلاحظ من النتائج المحصل عليها في هذا الجدول هو النقص الكبير في الثقافة الإدارية و التنظيمية لدى بعض المكتبيين المستجوبين، بفعل جهلهم الملاحظ في معرفة مختلف المصالح المكونة للمكتبة الجامعية و المحددة قانونا، حيث وجدنا بأن هناك من أجاب بأنه ينتمي إلى المصالح الأربعة في الوقت ذاته، و هو أمر غير ممكن من الناحية التنظيمية و القانونية، و هو تحفظ ينبغي الإشارة إليه قبل التطرق إلى الأرقام المحصل عليها و محاولة شرحها و تحليلها.

أما عن الأرقام الواردة في الجدول، فإنها تشير إلى أن أغلبية المكتبين المستجوبين ينتمون إلى مصلحة المعالجة التي تحتل الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات بنسبة 30.76٪، و هو ما قد يشير إلى أسبقية الجانب الفني و الإجرائي على الجانب الخدماتي في توزيع مهام المكتبيين بالمكتبات الجامعية المدروسة، حيث احتلت هذه المصلحة الرتبة الثالثة موازاة مع مصلحة التوجيه بالنسبة للإجابات المحصل عليها من مكتبيي مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بنسبة 12.5 لكل منهما، بينما احتلت الرتبة الأولى من إجابات مكتبيي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة بنسبة 37.5٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها من هذه المكتبة، بينما سجلت إجابة واحدة (01) من مجموع إجابتين (02) بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة. بينما احتلت مصلحة البحث

البيليوغرافي الرتبة الثانية بنسبة أقل نسبيا تقدر بـــ 26.92٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها من

المكتبات الجامعية الثلاث، و قد يعكس هذا من جهة أخرى اهتمام المكتبات محل الدراسة بتقديم الخدمات ذات العلاقة بالبحث البيبليوغرافي من خلال توفير وسائل البحث البيبليوغرافية بمختلف أنواعها – و هو الأمر الذي سنتعرض إليه لاحقا -، مع تقديم المساعدة اللازمة لاستعمالها على أحسن وجه من طرف المستفيدين، حيث احتلت هذه المصلحة الرتبة الثانية من مجموع الإجابات المحصل عليها من مكتبيي مكتبة د. أحمد عروة بنسبة 25٪، كما احتلت الرتبة ذاتها من مجموع إجابات مكتبيي مكتبة جامعة منتوري بنسبة 31.25٪، بينما لم تسجل هذه المصلحة أية إجابة بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة، و قد يرجع ذلك إلى قلة المكتبيين المتخصصين بهذه المكتبة، إذ لا تتوفر هذه الأخيرة إلا على مكتبي متخصص واحد ممثل في محافظة المكتبة إذا اعتبارنا أن الوثائقي أمين المحفوظات الذي تم إدراجه ضمن العينة ينتمي إلى مصلحة مستقلة عن المكتبة و هي مصلحة الأرشيف.

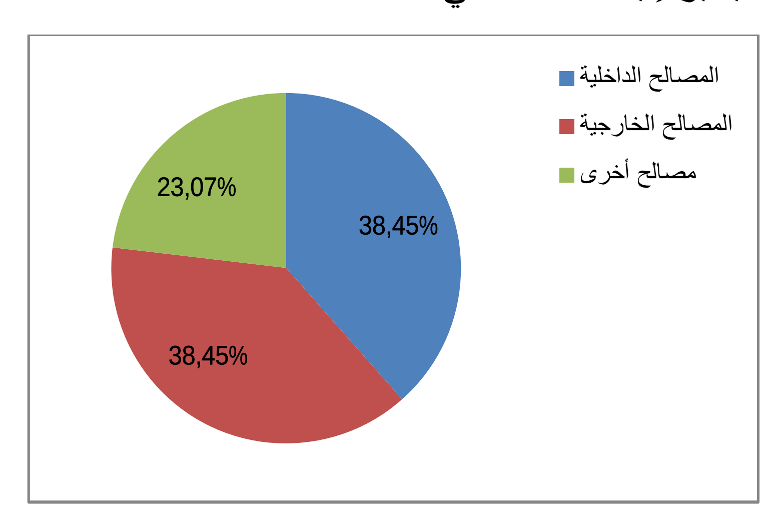
بينما احتلت الإجابات المتعلقة بالمصالح الأخرى الرتبة الثالثة من مجموع الإجابات بنسبة 23.07٪و قد تشير هذه النسبة مرة أخرى إلى نقص الوعي و النضج الإداري و التنظيمي لدى هذه الفئة من المكتبيين المتخصصين، حيث احتلت الإجابات المتعلقة بهذه الفئة الرتبة الأولى بالنسبة للإجابات المحصل من مكتبيي مكتبة د. أحمد عروة التي بلغت نسبتها 50٪، أي ما يعادل أربع (04) إجابات من مجموع ثمانية (08) محصل عليها من هذه المكتبة، حيث ترتبط أغلب هذه الإجابات بمصلحة المكتبة الرقمية، و هذا يدل من جهة أخرى على عدم الفهم الجيد لتوزيع المصالح المحددة قانونا بالمكتبة الجامعية من طرف هذه الفئة من المكتبيين، حيث يمكن أن يفهم ذلك بأنهم يعتبرون بأنه يمكن تصنيف مصلحة المكتبة الرقمية مع بقية المصالح الأخرى المحددة قانونا. كما جاءت الإجابات المشيرة إلى هذه الفئة من المصالح في الرتبة الأخيرة بالنسبة لإجابات مكتبيي مكتبة جامعة منتوري بنسبة 06.25٪، أي ما يعادل إجابة واحدة (01) من مجموع ستة عشر (16) إجابة لهذه

المكتبة. و ترتبط هذه الإجابة بمصلحة السمعي البصري التي اعتبرت كبقية المصالح الأخرى مثلما هو الشأن بالنسبة لمكتبيي مكتبة د. أحمد عروة. بينما تقاسمت الإجابات المتعلقة بهذه الفئة من المصالح الرتبة الأولى مع الإجابات المتعلقة بمصلحة المعالجة بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة، بإجابة واحدة لكل منهما، و هي مرتبطة بمصلحة الأرشيف التي يشرف عليها وثائقي أمين محفوظات الذي تم إدراجه ضمن عينة الدراسة بسبب مشاركته الفعالة و المنتظمة في تنظيم المكتبة و تقديم خدماتها.

و من جهة أخرى، احتلت مصلحة التوجيه الرتبة الرابعة من مجموع الإجابات المحصل عليها بنسبة تقدر بـــ 11.53٪، حيث احتلت الرتبة الأخيرة موازاة مع مصلحة المعالجة بالنسبة للإجابات المحصل عليها من مكتبيي مكتبة د. أحمد عروة بنسبة 12.5٪ لكل منهما، كما احتلت الرتبة ذاتها من مجموع إجابات مكتبة جامعة منتوري، موازاة مع مصلحة الاقتناء بنسبة 12.5٪ لكل منهما. مع الإشارة إلى عدم وجود إجابات متعلقة بهذه المصلحة بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة للأسباب الواردة سابقا. و على اعتبار بأن هذه المصلحة لها علاقة مباشرة بالخدمة المكتبية كما هو الشأن بالنسبة لمصلحة البحث البيبليوغرافي، فإنه يمكن القول بموجب الأرقام الواردة في هذا الجدول بأن المكتبات الجامعية المدروسة تعاني من نقص ملموس و واضح في نسبة المكتبيين المتخصصين الموجهين إلى تقديم هذا النوع من الخدمات للمستفيدين، خاصة فيما يتعلق باستقبالهم وتوجيههم و العمل على مساعدتهم للحصول على أفضل خدمة ممكنة، حيث أنه من المعروف بأن الاستقبال و التوجيه يشكلان حجر الزاوية للخدمة المكتبية الناجحة.

بينما احتلت مصلحة الاقتناء الرتبة الأخيرة بنسبة 07.69٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها، حيث لم تسجل و لو إجابة واحدة مرتبطة بهذه المصلحة بمكتبة د. أحمد عروة، كما احتلت آخر مرتبة رفقة مصلحة التوجيه بمكتبة جامعة منتوري بنسبة 12.5٪ لكل واحدة منهما، أما مكتبة المدرسة العليا للأساتذة فهي كذلك لم تسجل أي إجابة خاصة بهذه المكتبة.

و على صعيد آخر، تشير النتائج الواردة في الجدول إلى وجود تساوي في توزيع المكتبيين على المصالح الداخلية (Back office) ممثلة في مصلحتي الاقتناء و المعالجة، و المصالح الخارجية (Front office) المعنية بتقديم الخدمة المكتبية ممثلة في مصلحتي التوجيه و البحث البيبليوغرافي بالمكتبات الجامعية المدروسة، بنسبة 38.45٪ لكل منهما. مع الإشارة إلى إمكانية ميل الكفة إلى المصالح الخارجية على اعتبار أن أغلبية الإجابات المتعلقة بفئة المصالح الأخرى لها علاقة بمصالح خارجية أكثر منها داخلية مثل مكتبة الأساتذة بمكتبة د. أحمد عروة و مصلحة السمعي البصري بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة، و هو ما يشير إليه الشكل التالي:



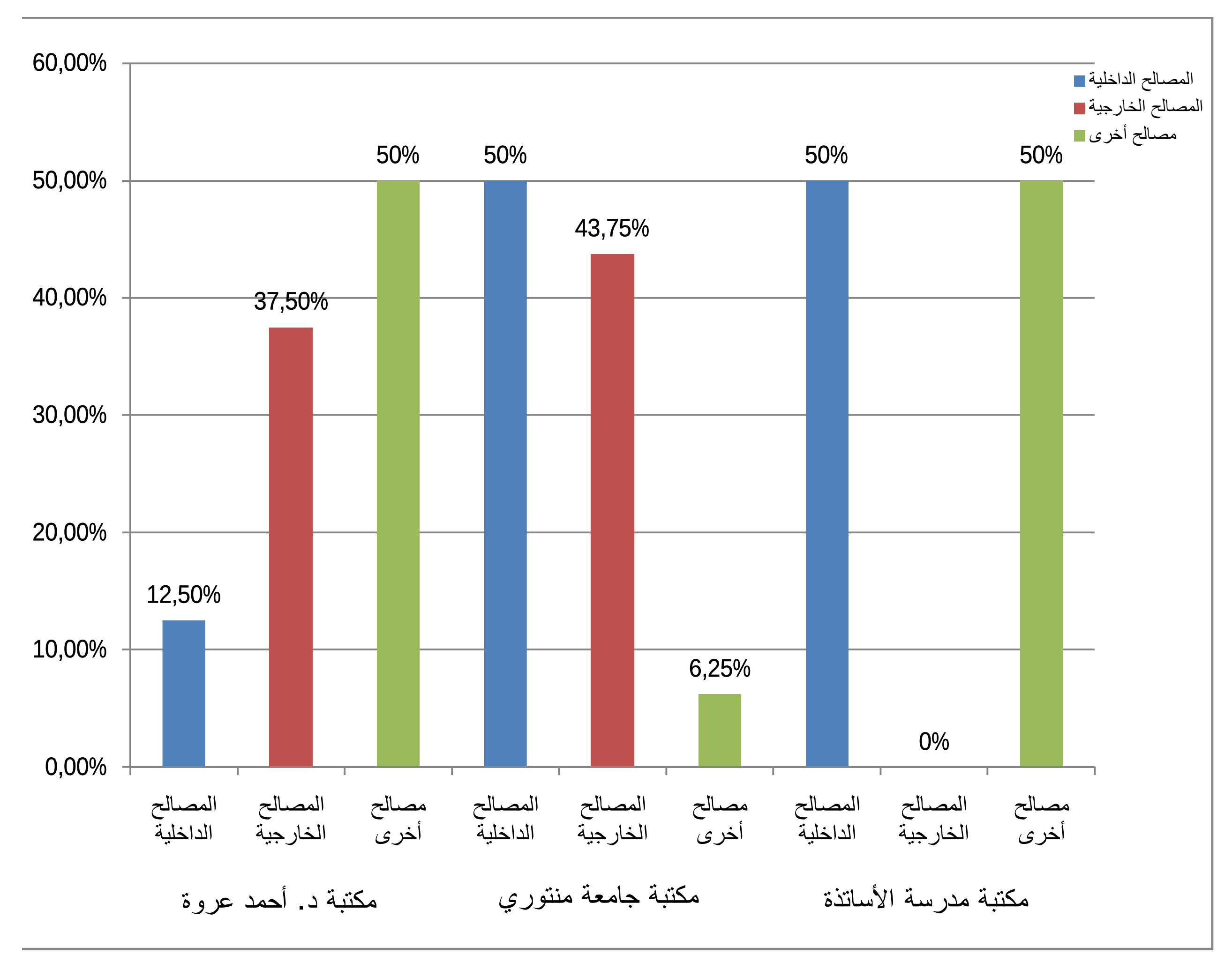
الشكل رقم 44: توزيع المكتبين على المصالح الداخلية (Back office) و المصالح الخارجية (Front office) بالمكتبات المدروسة

و في السياق ذاته، فإن الأرقام الواردة في الجدول تشير إلى أن أغلبية مكتبيي مكتبة د. أحمد عروة موزعون على المصالح الخارجية (مصلحتي التوجيه و البحث البيبليوغرافي) بنسبة 37.5٪ لكلتا المصلحتين، مقابل 12.5٪ فقط لمصلحة المعالجة بمفردها بسبب عدم تسجيل أي إجابة خاصة بمصلحة الاقتناء، مع الإشارة إلى أن وظيفة الاقتناء تقع على عاتق مدير المكتبة بكل المكتبات الجامعية المدروسة. مع التذكير بأن نصف العينة بهذه المكتبة، أي ما يعادل 50٪ أجابوا بانتمائهم إلى مصالح أخرى كما رأينا سابقا.

و من جهتها، فإن الإجابات المحصل عليها من مكتبة جامعة منتوري تشير إلى أن نصف عدد المكتبيين موزعون على المصالح الداخلية بنسبة 50٪، مقابل 43.75٪ و هي نسبة المكتبيين الموزعين على المصالح الخارجية بهذه المكتبة. و هو ما قد يشير إلى تركيز

العمل على الجانب الفني في هذه المكتبة، غير أنه يمكن اعتبار كذلك أن هناك تساوي في توزيع المكتبيين على المصالح الداخلية و الخارجية بهذه المكتبة إذا اعتبرنا بأن الإجابة المحصل عليها بالنسبة لفئة المصالح الأخرى، المقدرة نسبتها بـــ 06.25٪ تمثل إحدى المصالح الخارجية التي تقدم المكتبة من خلالها جزءا من خدماتها، و هي ممثلة في مصلحة السمعي البصري. و هو الأمر الذي سيرفع نسبة المكتبيين الموزعين على المصالح الخارجية بهذه المكتبة إلى 50٪ ((التوجيه + البحث البيبليوغرافي= 43.75٪) + (مصلحة أخرى = 06.25٪) = 50٪).

بينما جاءت كل الإجابات المحصل عليها من مكتبة مدرسة الأساتذة تشير بأن كل مكتبيي هذه المكتبة ينتمون إلى المصالح الداخلية ممثلة في مصلحة الاقتناء التي تشرف عليها محافظة المكتبة، بالإضافة إلى المصلحة الأخرى الممثلة في مصلحة الأرشيف التي يشرف عليها وثائقي أمين محفوظات. و يوضح الشكل التالي توزيع المكتبيين على المصالح الداخلية و الخارجية بكل مكتبة على حدا:



الشكل رقم 45: توزيع المكتبيين على المصالح الداخلية و الخارجية بكل مكتبة على حدا

و بغية معرفة توجهات و آراء المكتبيين محل الدراسة حول طبيعة العلاقة بين الخدمة المكتبية و المصلحة التي ينتمون إليها، أوردنا الجدول التالي الذي جاءت نتائجه على الشكل التالي:

س.2- حسب رأيك، هل علاقة طبيعة عمل المصلحة التي تنتمي إليها بالخدمات التي تقدمها المكتبة:									
المكتبة	الإجابـــة	الـــرتـــبـــة						مج	%
		ملحق م. ج.	%	محافظ	%	م. رئيسي	%		
مكتبة د.أحمد عروة	مباشـــــرة	05	71.42	00	00	00	00	**05**	**62.5**
	غير مباشرة	02	28.57	01	100	00	00	**03**	**37.5**
	غير موجودة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجـــمـــوع		**07**	**87.5**	**01**	**12.5**	**00**	**00**	**08**	**100**
مكتبة جامعة منتوري	مباشـــــرة	05	83.33	02	66.66	00	00	**07**	**70**
	غير مباشرة	01	16.33	00	00	00	00	**01**	**10**
	غير موجودة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	01	33.33	01	100	**02**	**20**
المجـــمـــوع		**06**	**60**	**03**	**30**	**01**	**10**	**10**	**100**
مكتبة مدرسة الأساتذة	مباشـــــرة	01	100	00	00	00	00	**01**	**50**
	غير مباشرة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	غير موجودة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	01	100	00	00	**01**	**50**
المجـــمـــوع		**01**	**50**	**01**	**50**	**00**	**00**	**02**	**100**
المجموع الكلي	مباشـــــرة	11	78.57	02	40	00	00	**13**	**65**
	غير مباشرة	03	21.42	01	20	00	00	**04**	**20**
	غير موجودة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	02	40	01	100	**03**	**15**
المجـــمـــوع		**14**	**70**	**05**	**25**	**01**	**05**	**20**	**100**

الجدول رقم 46: توجهات المكتبين حول طبيعة العلاقة بين المصالح التي ينتمون إليها بالخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة

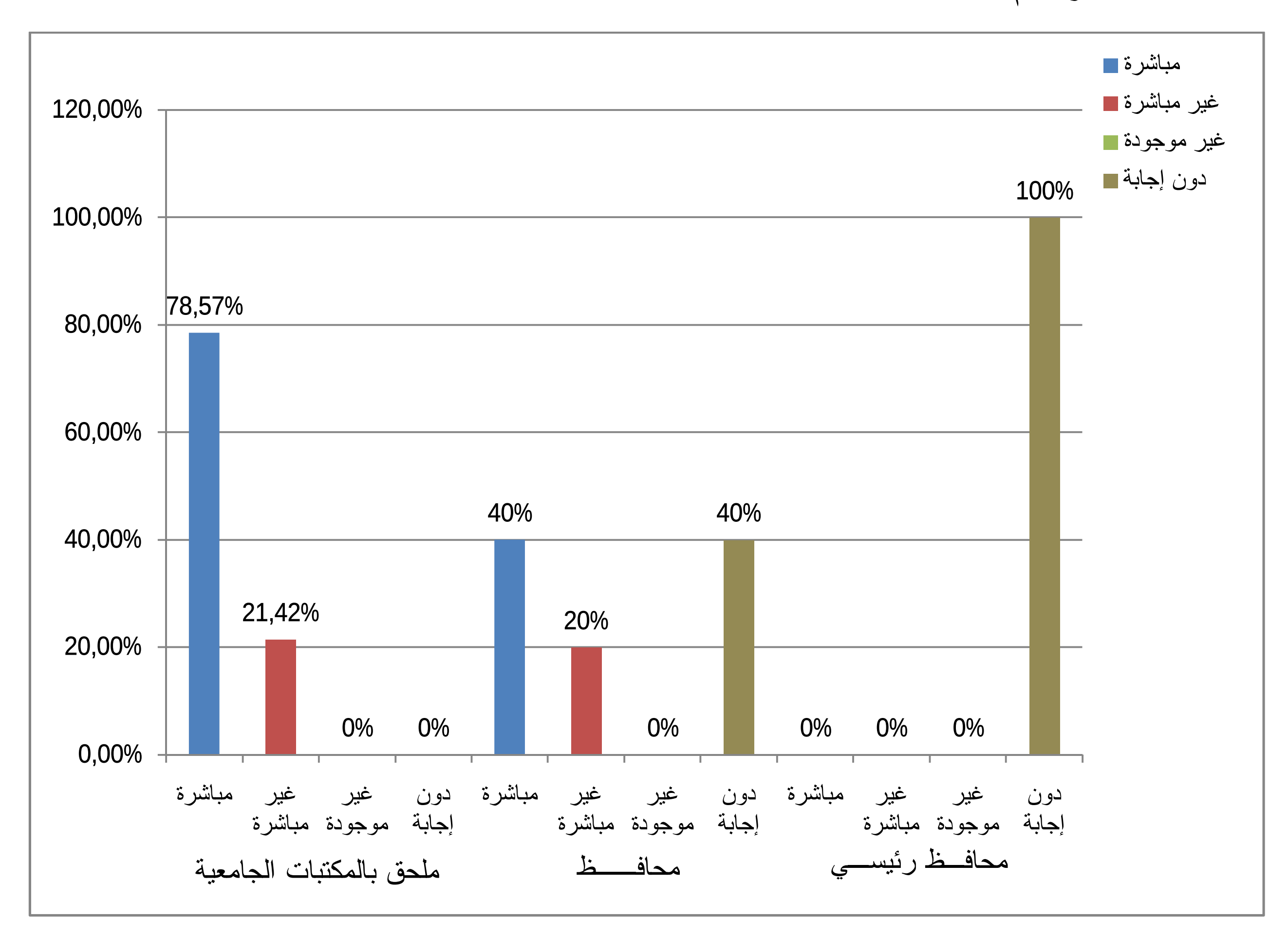
يشير هذا الجدول إلى توجهات و آراء المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الثلاث المدروسة حول طبيعة العلاقة بين المصالح التي ينتمون إليها بالخدمات التي تقدمها هذه المكتبات. ويتضح من خلال الأرقام الواردة بأن أغلبية المكتبيين المستجوبين يعتبرون بأن هناك علاقة "مباشرة" بين طبيعة عمل المصلحة التي ينتمون إليها و الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية التي يتبعون لها، بنسبة 65٪ من مجموع الأجوبة المحصل عليها. و هو أمر قد يتعارض بعض الشيء مع الأرقام الواردة في الجدول السابق التي تشير بأن نسبة المكتبيين الموزعين على المصالح الخارجية ذات العلاقة المباشرة بالخدمة المكتبية لا تتجاوز 38.45٪، دون احتساب التكرارات الخاصة بفئة المصالح الأخرى كما رأينا سابقا. و هو ما قد يفسر بأن هناك اعتقاد من طرف فئة من المكتبيين المستجوبين، بما

فيهم أولئك الذين ينتمون إلى المصالح الداخلية، بأن هناك علاقة مباشرة بين المصالح الداخلية (Back office) التي تمهد للخدمات المكتبية المقدمة من طرف المكتبة، و المصالح الخارجية (Front office) التي تتولى تقديم هذه الخدمات لجمهور المستفيدين وفق مفهوم Servuction المشار إليه سابقا. حيث يعبر أغلبية المكتبيين المستجوبين بمكتبة د. أحمد عروة على هذه العلاقة بنسبة 62.5٪، كذلك الأمر بالنسبة لمكتبيي مكتبة جامعة منتوري بنسبة لا تقل عن 70٪ من مجموع الإجابات الواردة من هذه المكتبة. كما عبرت نصف عينة مكتبيي مكتبة مدرسة الأساتذة على هذه العلاقة بين المصالح التي ينتمون إليها و الخدمة المقدمة من طرف مكتبتهم، و هو ما يمثل 50٪، و هو ما يوازي إجابة واحدة (01) من مجموع إجابتين (02).

و في الجهة المقابلة، يعتبر 20٪ فقط من المكتبيين المستجوبين بأن طبيعة العلاقة بين المصالح التي يتبعون لها "غير مباشرة" مع الخدمات المقدمة من طرف المكتبات التي ينتمون إليها، و هي نسبة تعتبر ضعيفة إذا ما قورنت بنسبة المكتبيين الذين عبروا عن العكس و المقدرة نسبتهم 65٪، مع الإشارة إلى أن كل المكتبيين الذين عبروا عن هذا الرأي ينتمون إلى تلك الفئة التي تنتمي إلى المصالح الداخلية المقدرة نسبتها بـــ 38.45٪ كما رأينا عند تحليل الجدول السابق. حيث بلغت نسبة المكتبيين الذين يعتبرون بأن طبيعة علاقة المصلحة التي ينتمون إليها بالخدمات التي تقدمها مكتبة د. أحمد عروة "غير مباشرة" 37.5٪، مقابل 10٪ فقط من مكتبيي مكتبة جامعة منتوري الذين يعبرون عن هذا الرأي، بنما لم تسجل أي إجابة متعلقة بهذا الرأي بمكتبة مدرسة الأساتذة. في حين لم تسجل أي إجابة حول عدم وجود علاقة بين المصالح التي يتبع لها المكتبيون المستجوبون و الخدمات المقدمة من طرف مكتباتهم، و هذا ما يشير بأن هناك شبه إجماع على وجود علاقة بين طبيعة عمل هؤلاء المكتبيين و الخدمة المكتبية المقدمة، حتى و إن كانت هذه العلاقة غير مباشرة.

أما من حيث الرتب، فتشير النتائج المحصل عليها بأن نسبة كبيرة من ملحقي المكتبات بالمكتبات الجامعية المدروسة يعتبرون بأن هناك علاقة "مباشرة" بين طبيعة عمل

المصلحة التي ينتمون إليها و الخدمات المقدمة من طرف مكتباتهم، و هي تقدر بـــ 78.57٪ مقابل 21.42٪، و هي نسبة ملحقي المكتبات الجامعية الذين يعتبرون عكس ذلك. بينما يعتبر 40٪ فقط من محافظي المكتبات الجامعية محل الدراسة بأن طبيعة هذه العلاقة "مباشرة" مقابل 20٪، و هي نسبة الذين يرون عكس ذلك، على اعتبار أن 40٪ من هذه الفئة لم يقدموا إجابة عن هذا السؤال. بالإضافة إلى رتبة المحافظين الرئيسين التي لم نحصل على إجابة منها. و يوضح الشكل التالي آراء المكتبيين حول طبيعة هذه العلاقة حسب رتبهم:



الشكل رقم 46: توجهات المكتبين حول طبيعة العلاقة بين المصالح التي ينتمون إليها بالخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب الرتبة

و قصد معرفة مدى مشاركة المكتبيين المستجوبين في تقديم الخدمة المكتبية، أوردنا الجدول التالي الذي جاءت نتائجه على النحو التالي:

س.3- هل تشارك(ين) في تقديم الخدمة المكتبية:									
المكتبة	الإجابة	الـرتـبـة						مج	%
		ملحق م. ج.	%	محافظ	%	م. رئيسي	%		
مكتبة د.أحمد عروة	نعـم	07	100	01	100	00	00	**08**	**100**
	لا	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجمـوع		**07**	**87.5**	**01**	**12.5**	**00**	**00**	**08**	**100**
مكتبة جامعة منتوري	نعـم	05	83.33	02	66.66	00	00	**07**	**70**
	لا	01	16.66	00	00	00	00	**01**	**10**
	دون إجابة	00	00	01	33.33	01	100	**02**	**20**
المجمـوع		**06**	**60**	**03**	**30**	**01**	**10**	**10**	**100**
مكتبة مدرسة الأساتذة	نعـم	01	100	00	00	00	00	**01**	**50**
	لا	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	01	100	00	00	**01**	**50**
المجمـوع		**01**	**50**	**01**	**50**	**00**	**00**	**02**	**100**
المجموع الكلي	نعـم	13	92.85	03	60	00	00	**16**	**80**
	لا	01	07.14	00	00	00	00	**01**	**05**
	دون إجابة	00	00	02	40	01	100	**03**	**15**
المجمـوع		**14**	**70**	**05**	**25**	**01**	**05**	**20**	**100**

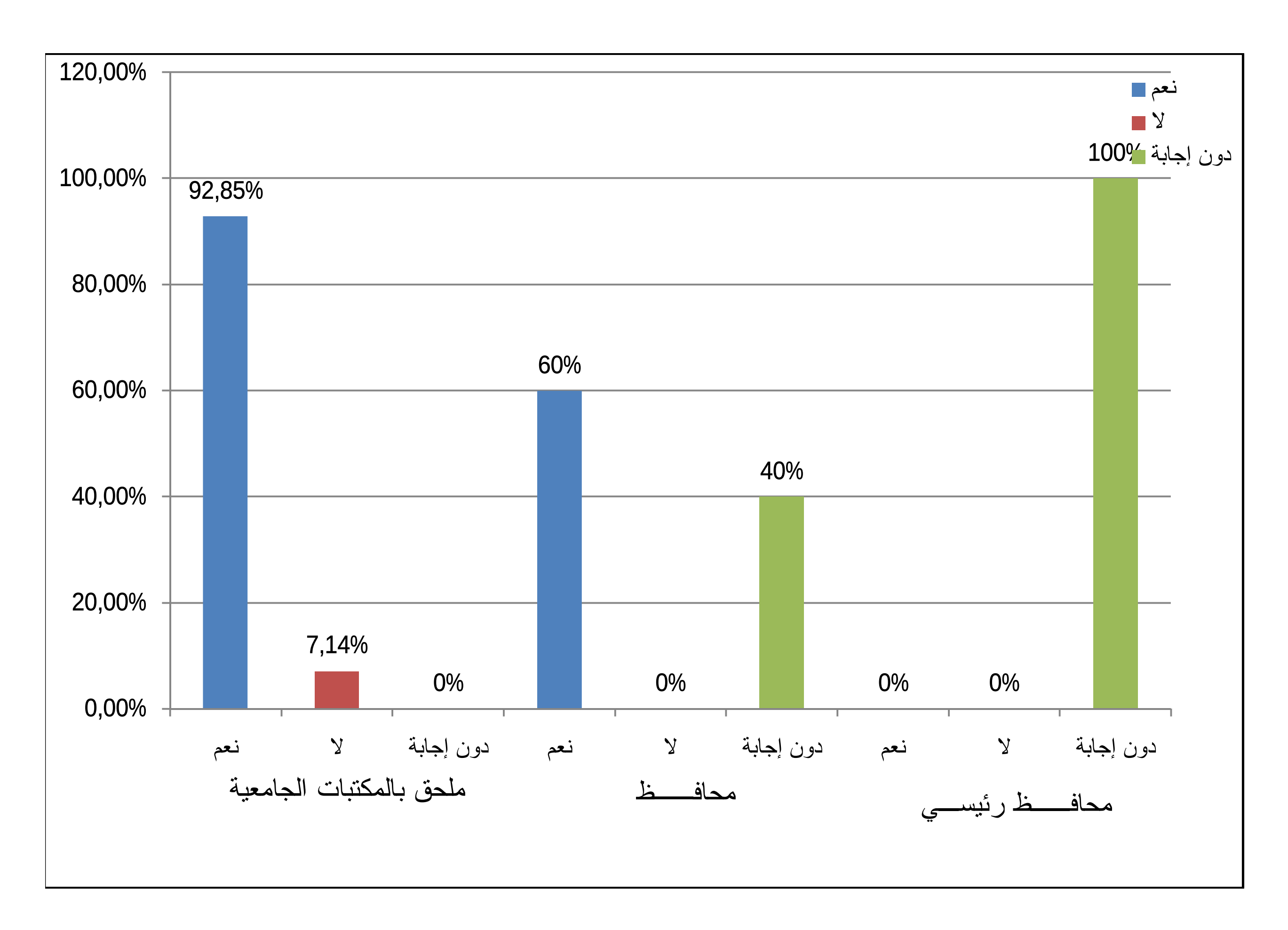
الجدول رقم 47: مدى مشاركة المكتبين في تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة

يقدم لنا هذا الجدول صورة واضحة عن مدى مشاركة المكتبيين المستجوبين في تقديم الخدمة بالمكتبات الجامعية المدروسة. حيث يشير بشكل واضح إلى أن نسبة كبيرة من هؤلاء يشاركون في تقديم الخدمات المقدمة من طرف مكتباتهم، بـ80٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها. و هو ما يعبر عن المشاركة الواسعة للمكتبيين في تقديم الخدمة المكتبية في إطار ممارساتهم المهنية. إذ يتضح من خلال الأرقام الواردة في الجدول بأن كل المكتبيين المستجوبين بمكتبة د. أحمد عروة يشاركون في تقديم الخدمة المكتبية أي بنسبة 100٪. كما أن أغلبية المكتبيين المستجوبين بمكتبة جامعة منتوري يعبرون عن الشيء نفسه بنسبة 70٪، في حين أجاب 50٪ من مكتبيي مكتبة مدرسة الأساتذة بالشيء ذاته، حيث تمثل هذه النسبة إجابة الوثائقي أمين المحفوظات الذي تم ضمه ضمن عينة الدراسة. و هو ما قد يعبر عن قلة العنصر البشري المسخر لتقديم الخدمات المكتبية بهذه

المكتبة، مما أدى إلى اللجوء إلى المساعدة الدائمة لموظف غير تابع لهذه المكتبة من الناحية الإدارية.

في حين لم تبلغ نسبة الذين أجابوا بعدم مشاركتهم في تقديم الخدمة المكتبية سوى 05٪ من مجموع الإجابات المسجلة. حيث لم تسجل إلا إجابة واحدة تعبر عن هذا الموقف، و هي مقدمة من مكتبي واحد فقط (01) تابع لمكتبة جامعة منتوري الذي مثلت إجابته 10٪ فقط من مجموع الإجابات الخاصة بهذه المكتبة. في حين لم ترد أي إجابة تعبر عن هذا الرأي بكل من مكتبتي د. أحمد عروة و مكتبة مدرسة الأساتذة. بينما بلغت نسبة المستجوبين الذين لم يجيبوا على هذا السؤال 15٪ من مجموع العينة المدروسة.

أما فيما يخص مشاركة المكتبيين في تقديم الخدمة المكتبية حسب رتبهم، فتشير النتائج الواردة في الجدول بأن 92.85٪ من ملحقي المكتبات الجامعية يشاركون في ذلك مقابل 07.14٪ من هذه الرتبة ممن أجابوا بالسلب. حيث عبر كل المكتبيين من هذه الرتبة بمكتبة د. أحمد عروة عن قيامهم بذلك، في حين عبر 83.33٪ من ملحقي مكتبة جامعة منتوري عن الرأي ذاته مقابل 16.66٪ أجابوا بالعكس. في حين تم اعتبار الوثائقي أمين المحفوظات الذي تم ضمه ضمن عينة مكتبة مدرسة الأساتذة في رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية لتساوي الرتبتين من الناحية التنظيمية، حيث عبر هذا الموظف عن مشاركته في تقديم الخدمة المكتبية بهذه المكتبة، و هو ما يوازي 100٪ من إجابات هذه المكتبة الخاصة بهذه الرتبة. بينما بلغت نسبة سلك المحافظين الذين أحابوا بمشاركتهم في تقديم الخدمة المكتبية بمكتباتهم 60٪، مقابل 40٪ و هي نسبة عدم الإجابة على هذا السؤال من طرف هذه الفئة من المكتبيين. الأمر نفسه بالنسبة لرتبة محافظ رئيسي، حيث لم ترد إجابة من طرف المكتبية الوحيدة التي تنتمي إلى هذه الرتبة في عينة الدراسة. و يوضح الشكل التالي مدى مشاركة المكتبيين في تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبات المدروسة:



الشكل رقم 47: مشاركة المكتبين في تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب الرتبة

أما عن السؤال المتعلق بوتيرة مشاركة المكتبيين المستجوبين في تقديم الخدمة بمكتباتهم، فقد جاءت النتائج المحصل عليها ممثلة في الجدول التالي:

س.4- ما هي وتيرة مشاركتك في تقديم الخدمة المكتبية:									
المكتبة	الإجابة	الــرتــبـــــة						مج	%
		ملحق م. ج.	%	محافظ	%	م. رئيسي	%		
مكتبة د.أحمد عروة	دائما	05	71.42	01	100	00	00	**06**	**75**
	أحيانا	02	28.57	00	00	00	00	**02**	**25**
	نادرا	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
الـــمجـــمــــــوع		**07**	**87.5**	**01**	**12.5**	**00**	**00**	**08**	**100**
مكتبة جامعة منتوري	دائما	03	50	03	100	00	00	**06**	**60**
	أحيانا	03	50	00	00	00	00	**03**	**30**
	نادرا	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	00	00	01	100	**01**	**10**
الـــمجـــمــــــوع		**06**	**60**	**03**	**30**	**01**	**10**	**10**	**100**
مكتبة مدرسة الأساتذة	دائما	01	100	01	100	00	00	**02**	**100**
	أحيانا	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	نادرا	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
الـــمجـــمــــــوع		**01**	**50**	**01**	**50**	**00**	**00**	**02**	**100**
المجموع الكلي	دائما	09	64.28	05	100	00	00	**14**	**70**
	أحيانا	05	35.71	00	00	00	00	**05**	**25**
	نادرا	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	00	00	01	100	**01**	**05**
الـــمجـــمــــــوع		**14**	**70**	**05**	**25**	**01**	**05**	**20**	**100**

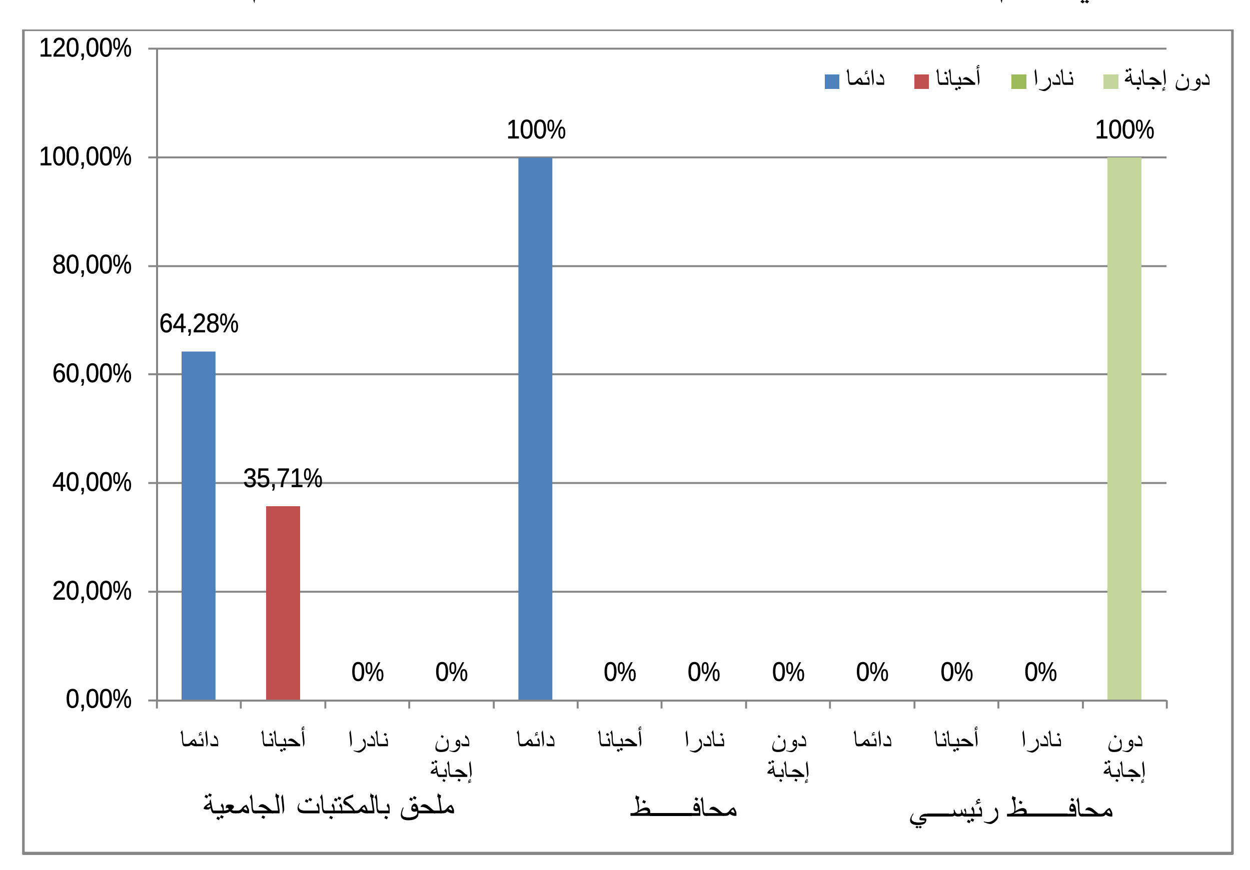
الجدول رقم 48: وتيرة مشاركة المكتبين في تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة

تشير الأرقام الواردة في هذا الجدول إلى وتيرة مشاركة المكتبيين المستجوبين في تقديم الخدمة المكتبية، لمعرفة مستويات مساهمتهم الفعلية في القيام بذلك و مدى ترسخ هذا النشاط في ممارساتهم المهنية بالمكتبات الجامعية التي يتبعون لها، إذ يتضح بأن نسبة كبيرة تقدر بـــ 70٪ من العينة المدروسة تشارك بصفة دائمة في تقديم الخدمة المكتبية، و هي نسبة كبيرة يمكن اعتبارها بمثابة الدعم الضروري من طرف هذه الفئة من المكتبيين المتخصصين للنشاط الخدماتي بالمكتبات الجامعية المدروسة. و تحتل مكتبة مدرسة الأساتذة الرتبة الأولى من حيث عدد المكتبيين المستجوبين الذين يشاركون بصفة

دائمة في تقديم الخدمة المكتبية بها، حيث عبر كلا المكتبيين المشكلين لعينة هذه المكتبة عن ذلك، و هو ما يمثل نسبة 100٪، كما اعتبرت نسب المكتبيين الذين عبروا عن الرأي نفسه بمكتبتي د. أحمد عروة و مكتبة جامعة منتوري معتبرة، حيث تقدر بما لا يقل عن 75٪ و 60٪ لكل واحدة منهما على التوالي. و بلغت نسبة المكتبيين الذين يقدمون الخدمة المكتبية أحيانا 25٪ من مجموع العينة المدروسة. حيث عبر 30٪ من مكتبيي جامعة منتوري عن ذلك، مقابل 25٪ من مجموع مكتبيي مكتبة د. أحمد عروة الذين يعبرون عن الرأي نفسه. كما بلغت نسبة عدم الإجابة عن هذا السؤال 05٪ فقط، و هي متعلقة بالمحافظة الرئيسية لمكتبة جامعة منتوري التي شكلت 10٪ من مجموع عينة هذه المكتبة. في حين لم ترد أي إجابة عن المشاركة في تقديم الخدمة المكتبية من طرف المكتبيين المستجوبين بشكل نادر.

أما من حيث النتائج المحصل عليها حسب الرتب، فقد عبر كل المكتبيين الذين ينتمون إلى فئة المحافظين في العينة المدروسة و البالغ عددهم الخمسة (05)، عن مشاركتهم بشكل دائم في تقديم الخدمة المكتبية، على الرغم من أن 60٪ فقط من هذه العينة أجابوا بمشاركتهم في تقديم الخدمة المكتبية كما رأينا في الجدول السابق، و هو أمر يمكن اعتباره إيجابيا إلى أبعد الحدود، حيث كلما ارتفعت رتبة المكتبي كلما زادت مسؤوليته في توجيه و تقديم و تقييم الخدمة المكتبية المقدمة، و كلما زاد سعيه إلى الرفع من جودتها و فعاليتها، من خلال مشاركته الفعالة في تقديمها و الوقوف عليها بشكل دائم و منتظم. أما فئة ملحقي المكتبات الجامعية، فقد عبر 64.28٪ منهم عن مشاركته الدائمة في تقديم الخدمة المكتبية، حيث عبر 71.42٪ من ملحقي المكتبات الجامعية بمكتبة د. أحمد عروة عن ذلك، مقابل 50٪ بمكتبة جامعة منتوري. بينما قدرت نسبة المكتبيين من هذه الفئة الذين يقومون بذلك أحيانا 35.71٪، حيث بلغت نسب ملحقي المكتبات الجامعية الذين عبروا عن هذا الرأي بمكتبتي د. أحمد عروة و مكتبة جامعة منتوري 28.57٪ و 50٪ على التوالي. إذ يلاحظ بأن نصف عينة هذه الفئة كاملة بمكتبة جامعة منتوري يشاركون أحيانا في تقديم الخدمة بهذه المكتبة، و هذا ما يؤكد تركيز العمل في هذه المكتبة على

الجانب الفني كما رأينا في الجدول رقم 45. في حين لم ترد إجابة عن هذا السؤال من رتبة محافظ رئيسي مثلما أشرنا إليه أعلاه. و يوضح الشكل التالي وتيرة مشاركة المكتبيين في تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية الثلاث حسب رتبهم:



الشكل رقم 48: وتيرة مشاركة المكتبين في تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب الرتبة

و لمعرفة أسباب مشاركة المكتبيين المستجوبين في تقديم الخدمة المكتبية، طرحنا السؤال رقم 05 الذي جاءت نتائجه موضحة في الجدول التالي:

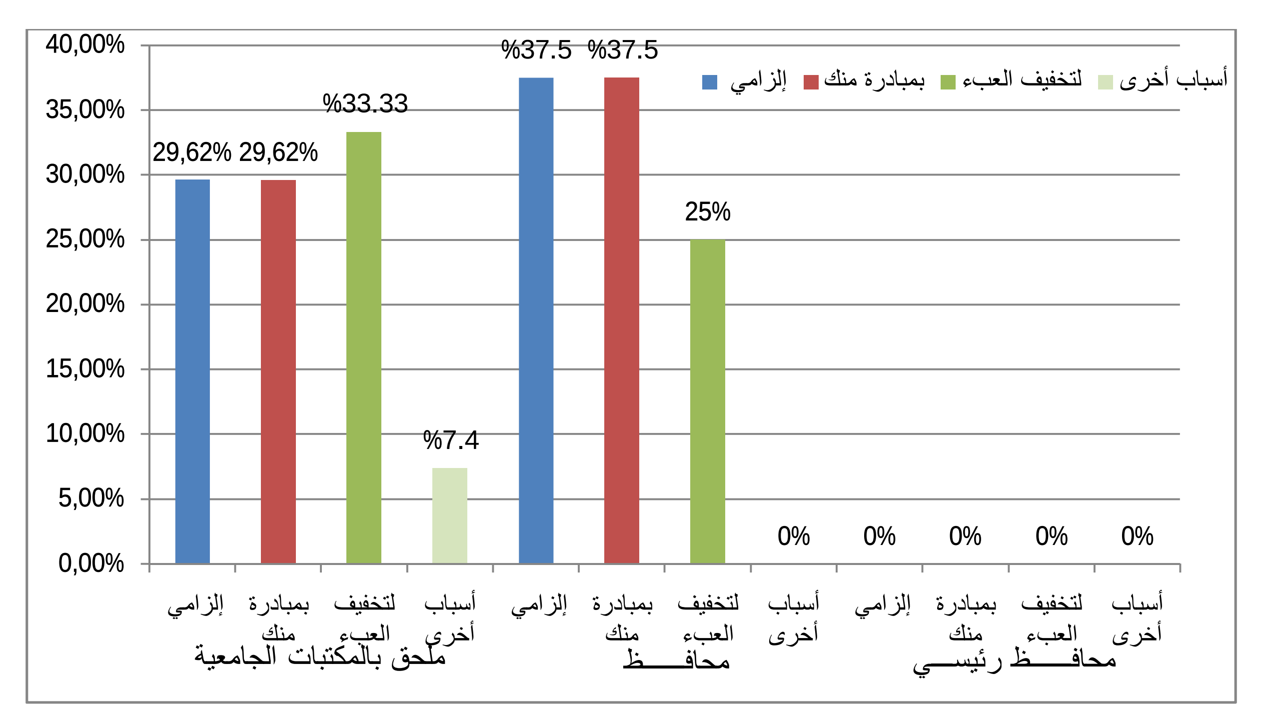
س.5- هل تشارك(ين) في تقديم الخدمة المكتبية بشكل:									
المكتبة	الإجـابـة	الـرتـبـة						مج	%
		ملحق م. ج.	%	محافظ	%	م. رئيسي	%		
مكتبة د. أحمد عروة	إلزامي، بسبب ضرورة الخدمة	05	33.33	01	100	00	00	**06**	**37.5**
	بمبادرة منك دون أن يكون الآمر إلزاميا	05	33.33	00	00	00	00	**05**	**1.25**
	لتخفيف العبء على الموظفين المكلفين بتقديم الخدمة	03	20	00	00	00	00	**03**	**8.75**
	أسباب أخرى	02	13.33	00	00	00	00	**02**	**12.5**
المجموع		**15**	**93.75**	**01**	**06.25**	**00**	**00**	**16**	**100**
مكتبة جامعة منتوري	إلزامي، بسبب ضرورة الخدمة	03	27.27	01	25	00	00	**04**	**6.66**
	بمبادرة منك دون أن يكون الآمر إلزاميا	03	27.27	02	50	00	00	**05**	**3.33**
	لتخفيف العبء على الموظفين المكلفين بتقديم الخدمة	05	45.45	01	25	00	00	**06**	**40**
	أسباب أخرى	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجموع		11	**73.33**	**04**	**26.66**	**00**	**00**	15	**100**
مكتبة مدرسة الأساتذة	إلزامي، بسبب ضرورة الخدمة	00	00	01	33.33	00	00	**01**	**25**
	بمبادرة منك دون أن يكون الآمر إلزاميا	00	00	01	33.33	00	00	**01**	**25**
	لتخفيف العبء على الموظفين المكلفين بتقديم الخدمة	01	100	01	33.33	00	00	**02**	**50**
	أسباب أخرى	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجموع		**01**	**25**	**03**	**75**	**00**	**00**	**04**	**100**
المجموع الكلي	إلزامي، بسبب ضرورة الخدمة	08	29.62	03	37.5	00	00	**11**	**1.42**
	بمبادرة منك دون أن يكون الآمر إلزاميا	08	29.62	03	37.5	00	00	**11**	**1.42**
	لتخفيف العبء على الموظفين المكلفين بتقديم الخدمة	09	33.33	02	25	00	00	**11**	**1.42**
	أسباب أخرى	02	07.4	00	00	00	00	**02**	**5.71**
المجموع		27	**77.14**	**08**	**22.85**	**00**	**00**	35	**100**

الجدول رقم 49: أسباب مشاركة المكتبين في تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة

يشير الجدول المشار إليه أعلاه إلى أسباب و دوافع مشاركة المكتبيين المستجوبين في تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة، حيث يتضح من خلال النتائج

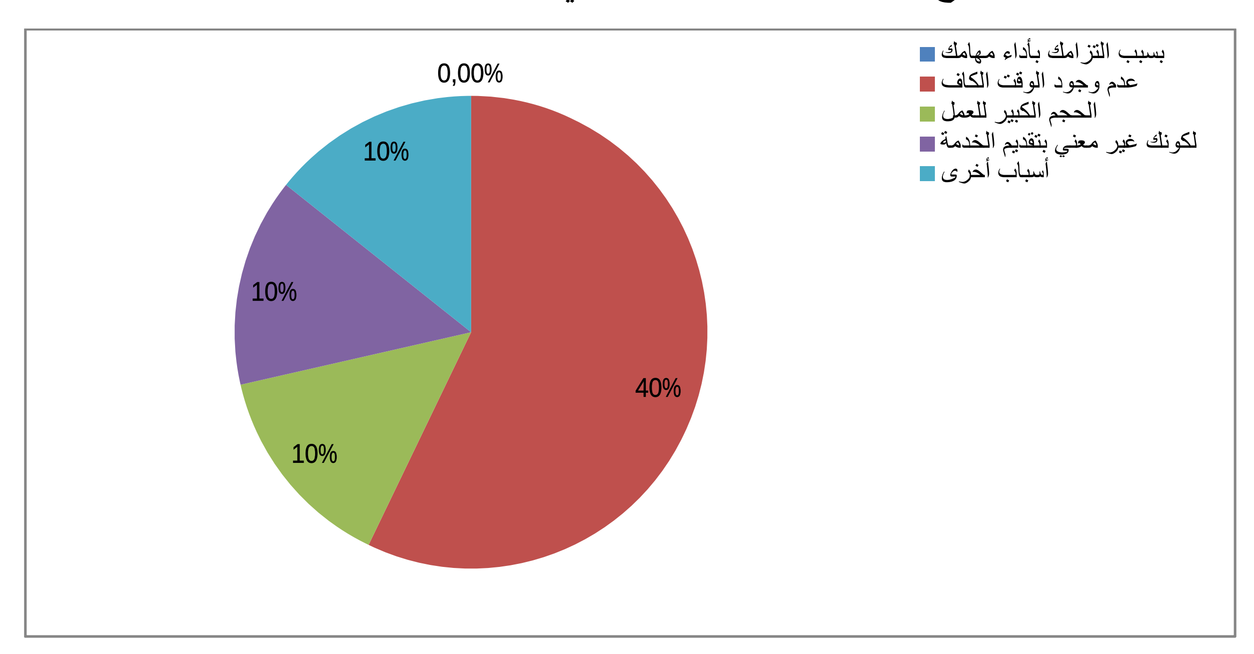
المحصل عليها بأن هناك تساوي في التعبير عن الأسباب المقترحة كخيارات للإجابة عن هذا من طرف المكتبيين المستجوبين، حيث اعتبر 31.42٪ منهم بأنهم يقومون بتقديم الخدمة المكتبية بشكل إلزامي، بسبب ضرورة الخدمة، على اعتبار أن هذا النشاط يدخل ضمن المهام الرسمية الموكلة لهم بالمكتبة. و الجدير بالذكر هو أن هذه النسبة تقترب نسبيا بنسبة المكتبيين الذين يتولون مسؤولية تقديم الخدمة المكتبية لجمهور المستفيدين بسبب انتماءهم إلى المصالح الخارجية الممثلة في مصلحتي التوجيه و البحث البيبليوغرافي، البالغة نسبتهم 38.45٪ كما رأينا في تحليل الجدول رقم 45. كما اعتبرت النسبة نفسها من عينة المكتبيين المستجوبين (31.42٪) بأن مشاركتها في تقديم الخدمة المكتبية يتم بمبادرة منهم، دون أن يكون الأمر إلزاميا، و هي نسبة تقترب كذلك من نسبة المكتبين التابعين للمصالح الداخلية الممثلة في مصلحتي الاقتناء و المعالجة، و البالغة نسبتهم 38.45٪ كما هو موضح أعلاه، حيث أن مشاركة هذه الفئة من المكتبيين في تقديم الخدمة المكتبية لا يتم بشكل إلزامي بسبب عدم انتماءهم إلى المصالح الخارجية. كذلك الأمر بالنسبة للمكتبيين الذين يعتبرون بأن مشاركتهم في تقديم الخدمة المكتبية يتم بغرض تخفيف العبء على الموظفين المكلفين رسميا بتقديمها، و الذين بلغت نسبتهم كذلك 31.42٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها، إذ يمكن ربط هذه النسبة بنسبة المكتبيين الذين يقومون بتقديم الخدمة المكتبية أحيانا بسبب انشغالهم بالقيام بمهام أخرى، و البالغة نسبتهم 25٪ كما هو موضح في الجدول رقم 48، حيث أن مساهمتهم في تقديم الخدمة المكتبية تتم بالدرجة الأولى في حالات الاكتظاظ و الطلب الكبير على مختلف الخدمات المقدمة من طرف مكتباتهم، و عدم قدرة الموظفين المكلفين بتقديم الخدمة على مواجهة و استيعاب هذا الطلب الكبير. بينما قدرت نسبة المكتبيين الذين يقومون بتقديم الخدمة المكتبية لأسباب أخرى 05.71٪ فقط من مجموع الإجابات المحصل عليها، حيث تتمثل أهم الأسباب المعبر عنها في العمل على تحسين نوعية و جودة الخدمات المكتبية المقدمة و التعرف على الاحتياجات الفعلية للمستفيدين من خلال الاحتكاك اليومي معهم. و من جهة أخرى، فقد تقاربت النتائج المحصل عليها حسب رتب المكتبيين المستجوبين إلى حد

بعيد، حيث تساوت نسبة الإجابات التي تعتبر بأن مشاركة فئة ملحقي المكتبات الجامعية في تقديم الخدمة المكتبة إلزامية، بسبب ضرورة الخدمة مع نسبة إجابات الفئة ذاتها التي تعتبر المشاركة في القيام بذلك بمبادرة منهم دون أن يكون الأمر إلزاميا، بـــ 29.62٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها من هذه الفئة من المكتبيين لكل واحدة منهما، بينما قدرت نسبة ملحقي المكتبات الجامعية الذين يرجعون سبب مشاركتهم في العمل الخدماتي بالمكتبة لتخفيف العبء على الموظفين المكلفين بتقديم الخدمة بـــ 33.33٪، و هي أعلى نسبة لهذه الفئة من المكتبيين، كما تمثل الأسباب الأخرى أقل نسبة من مجموع إجابات هذه الفئة، و المقدرة بـــ 07.4٪ فقط. و في السياق ذاته، تطابقت الإجابات الواردة من فئة المحافظين المتعلقة بالخيارين الأول و الثاني، بنسبة 37.5٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها من هذه الفئة لكل واحدة منهما. في حين بلغت نسبة المحافظين الذين يرجعون سبب مشاركتهم في تقديم الخدمة المكتبية لتخفيف العبء على الموظفين المكلفين بتقديمها 25٪ من مجموع إجابات هذه الفئة. بينما لم لو ترد إجابات حول هذا السؤال من فئة المحافظين الرئيسيين. و يوضح الشكل التالي أسباب مشاركة المكتبيين في تقديم الخدمة المكتبية حسب الرتب:



الشكل رقم 49: أسباب مشاركة المكتبيين في تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب الرتبة

أما فيما يتعلق بأسباب عدم مشاركة المكتبيين في تقديم الخدمة المكتبية، فقد كانت عدد الإجابات الواردة على هذا السؤال (رقم 06) قليلة قدرت بعشرة (10) إجابات فقط، حيث تساوت نسبة المكتبيين الذين يرجعون سبب عدم مساهمتهم في العمل الخدماتي بالمكتبة إلى عدم و جود الوقت الكاف للقيام بذلك مع نسبة أولئك الذين يرجعون ذلك إلى الحجم الكبير للعمل، إذ تبلغ النسبة المسجلة 40٪ لكل سبب منهما. في حين تساوت كذلك نسبة المكتبيين الذين يرجعون ذلك لكونهم غير معنيين بتقديم الخدمة المكتبية مع نسبة أولئك الذين يرجعون ذلك إلى أسباب أخرى، تتمثل في عدم وجود المساحات الكافية لاستقبال المستفيدين و تقديم الخدمة لهم. إذ سجل كل سبب 10٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها. و يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم 50: أسباب عدم مشاركة المكتبيين في تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة

5-2-2- المصادر الوثائقية المتاحة من طرف المكتبات المدروسة و الفئات المستفيدة منها:

أما فيما يتعلق بالفئات التي تستفيد من خدمات المكتبات الجامعية المدروسة الثلاث حسب رأي المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبات، فقد طرحنا السؤال رقم 07 الذي جاءت نتائجه موضحة في الجدول التالي:

س.7- ما هي الفئات التي تستفيد من خدمات المكتبة؟									
الفئـــــات	المكتبـــــة						مج.	%*	%**
	م.أ.ع[1]	%	م.ج.م[2]	%	م.ع.أ[3]	%			
طلبة تدرج مسجليـن بمؤسستكـم التعليميـــة	07	12.28	10	15.62	02	22.22	**19**	**14.61**	**95**
طلبة تدرج لا ينتمون إلى مؤسستكـم التعليميـــة	07	12.28	06	09.37	00	00	**13**	**10**	**65**
طلبة ما بعد التدرج مسجلين بمؤسستكـم التعليميـــة	08	14.03	10	15.62	02	22.22	**20**	**15.38**	**10**
طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	08	14.03	07	10.93	00	00	**15**	**11.53**	**75**
أساتذة و باحثون ينتمون إلى مؤسستكم التعليميـــة	08	14.03	10	15.62	02	22.22	**20**	**15.38**	**100**
أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	08	14.03	09	14.06	00	00	**17**	**13.07**	**85**
عمال و موظفون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	07	12.28	10	15.62	02	22.22	**19**	**14.61**	**95**
فئـــــات أخـــرى	04	07.01	02	03.12	01	11.11	**07**	**05.38**	**35**
الـــمجـــمـــــوع	**57**	**43.84**	**64**	**49.23**	**09**	**06.92**	**130**	**100**	/

الجدول رقم 50: الفئات المستفيدة من الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبين المستجوبين

يشير هذا الجدول إلى الفئات المستفيدة من الخدمات المكتبية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين التابعين لها، مع التركيز على فئة الأساتذة والباحثين الذين ينتمون إلى المؤسسة التعليمية التي تتبع لها المكتبات المدروسة، الذين يشكلون عينة الجزء الثاني من الدراسة الميدانية. بغية معرفة مدى إلمام المكتبيين المستجوبين بفئات المستفيدين و خصوصياتهم، على اعتبار أن معرفة المستفيد و دراسة احتياجاته و سلوكاته البحثية يعتبر اللبنة الأولى لوضع نظام خدماتي يمكن من تقديم خدمة مكتبية تتماشى مع احتياجاته و سلوكاته و تطلعاته المتغيرة. و قد أوردنا لهذا السؤال المفتوح مجموعة من الخيارات التي تشكل الفئات التي يتوجب على المكتبة الجامعية خدمتها، سواء كانت تابعة للمؤسسة التعليمية التي تنتمي إليها المكتبة أم ليست تابعة لها،

* النسبة من مجموع الإجابات المحصل عليها.
** النسبة من مجموع أفراد العينة.
[1] مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
[2] المكتبة المركزية لجامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
[3] مكتبة المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الاجتماعية بقسنطينة.

حيث كان من المنتظر أن يتم الإجابة على كل الفئات الواردة في السؤال من طرف العينة المدروسة، بالنظر إلى أن خدمات المكتبة الجامعية موجهة إلى كل هذه الفئات دون استثناء. و الملاحظ من خلال النتائج المحصل عليها، هو أن هناك فئتين فقط من بين الفئات المقترحة تم الإجابة عليهما بصفة كاملة من طرف العينة المدروسة، و هما تتمثلان في فئتي طلبة ما بعد التدرج المسجلين بالمؤسسة التعليمية و الأساتذة و الباحثين الذين ينتمون إلى المؤسسة التعليمية التي تتبع لها المكتبة المدروسة، حيث مثلث نسب الإجابة على هاتين الفئتين 15.38٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها لكل واحدة منهما. بينما احتلت فئتي طلبة تدرج مسجلين بالمؤسسة التعليمية للمكتبة، و عمال و موظفون ينتمون إلى المؤسسة التعليمية للمكتبة الرتبة الثانية من حيث نسبة الإجابات المحصل عليها، التي تقدر بـــ 14.61٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها لكل واحدة منهما، و هو ما يعادل 95٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. و ما يلاحظ هو أن أغلبية الإجابات الواردة تتعلق بفئات المستفيدين الذين ينتمون إلى المؤسسة التعليمية التي تتبع لها المكتبة بمختلف مستوياتهم، و قد يفسر ذلك بأن هذه الفئات تحظى بالأولوية في الاستفادة من التسهيلات و الخدمات المكتبية في سياسات و برامج المكتبات الجامعية محل الدراسة. ثم تأتي في المراتب التالية فئات المستفيدين من خارج المؤسسة التعليمية التي تتبع لها المكتبات الجامعية المدروسة، تتصدرها فئة الأساتذة و الباحثين من خارج المؤسسة التعليمية للمكتبة بنسبة 13.07٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها، أي ما يعادل 85٪ من مجموع أفراد العينة. تليها فئة طلبة ما بعد التدرج من خارج الجامعة بنسبة 11.53٪ من مجموع الإجابات الواردة في الجدول، و التي تقابلها نسبة 75٪ من مجموع أفراد العينة. ثم فئة طلبة التدرج من خارج الجامعة بنسبتي 10٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها، و 65٪ من مجموع أفراد العينة. ثم تأتي الفئات الأخرى غير الفئات الواردة في خيارات الإجابة الممثلة بالدرجة الأولى في فئة الطلبة المتربصين بمعاهد التكوين المهني حسب تعبير المكتبين المستجوبين في المرتبة الأخيرة، بنسبتي 05.38٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال، و التي تقابلها نسبة 35٪ من مجموع أفراد العينة

المدروسة. وعلى هذا، يمكن القول بأنه يتوجب على المكتبات الجامعية المدروسة التفكير بشكل جدي في توسيع فئات المستفيدين من خدماتها من خلال إعطاء المزيد من الاهتمام للفئات المحتملة من خارج المؤسسات التعليمية التي تتبع لها، لا سيما الفئات التي تنتمي إلى القطاعات المهنية و الاقتصادية التي يمكن تلبية احتياجاتها المعلوماتية، و هو ما سيزيد من مصادر تمويلها بشكل ملموس. إذ تمثل الخدمات الإلكترونية في هذا السياق السبيل الأمثل لتوجيه الخدمات المكتبية إلى مختلف الفئات من داخل أو خارج المؤسسة التعليمية بشكل ناجع و فعال، دون أن يتطلب الأمر تنقلهم الجسدي إلى المكتبة، و ما يتطلب ذلك من توفير فضاءات إضافية و تخصيص عدد أكبر من الإمكانيات المادية و البشرية لاستقبالهم و توجيههم و تقديم الخدمة لهم. خاصة في الظروف الحالية التي تعاني فيها المكتبات الجامعية بشكل عام من نقص إمكانيات مواجهة و استقبال الأعداد الكبيرة و المتزايدة من مختلف فئات المستفيدين التي يكونها المجتمع الأكاديمي بشكل عام.

و في السياق ذاته، أوردنا السؤال رقم ثمانية (08) حول أنواع الوثائق المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، حيث جاءت النتائج موضحة في الجدول التالي:

س.8- ما هي أنواع الوثائق التي توفرها مكتبتكم؟

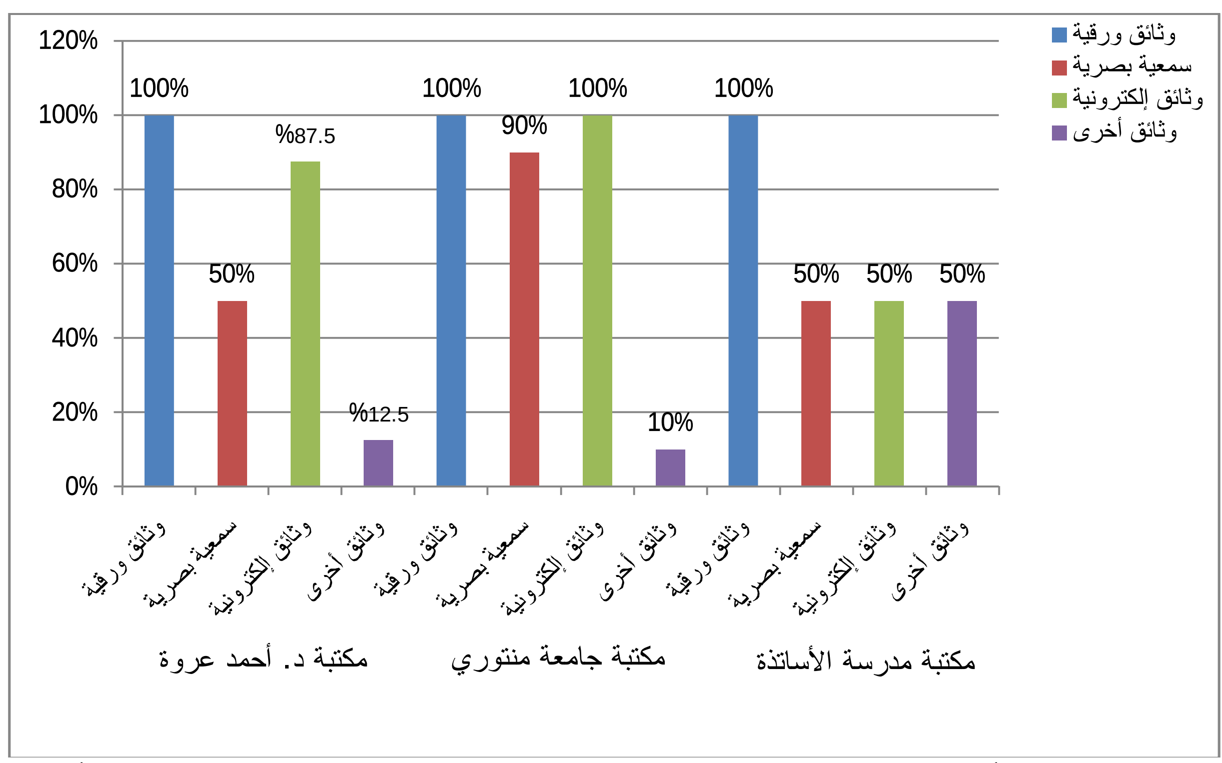
أنـــواع الوثائـــق	المكتبـــــة						مج.	%*	%**
	م.أ.ع[1]	%	م.ج.م[2]	%	م.ع.أ[3]	%			
وثـــائق ورقيـــة	08	40	10	33.33	02	40	**20**	**36.36**	**100**
وثائق سمعية بصرية	04	20	09	30	01	20	**14**	**25.45**	**70**
وثائق إلكترونية	07	35	10	33.33	01	20	**18**	**32.72**	**90**
وثائـــق أخـــرى	01	05	01	03.33	01	20	**03**	**05.45**	**15**
الـــمجـــمـــــوع	**20**	**36.36**	**30**	**54.54**	**05**	**09.09**	**55**	**100**	/

الجدول رقم 51: الوثائق المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبين المستجوبين

* النسبة من مجموع الإجابات المحصل عليها.
** النسبة من مجموع أفراد العينة.
[1] مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
[2] المكتبة المركزية لجامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
[3] مكتبة المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الاجتماعية بقسنطينة.

يشير الجدول الموضح أعلاه إلى أنواع الوثائق التي توفرها المكتبات الجامعية المدروسة إلى مختلف فئات المستفيدين من خدماتها، على اعتبار أن الرصيد الوثائقي للمكتبة يشكل الركيزة الأساسية التي يقوم عليها نظامها الخدماتي، و أن أنواع الوثائق التي تشكل الرصيد الوثائقي لكل مكتبة تحدد طبيعة و نوع الخدمات المقدمة من طرفها، مع التركيز على الوثائق الإلكترونية التي تعد المادة الخام الأساسية للخدمات الإلكترونية. كما أردنا من خلال طرح هذا السؤال معرفة مدى إلمام المكتبيين المستجوبين بالعرض الوثائقي للمكتبات التي ينتمون إليها خاصة فيما يتعلق بالوثائق الإلكترونية، تمهيدا لمحاولة تقصي مدى معرفتهم بطبيعة الخدمات المقدمة من طرف مكتباتهم الجامعية المدروسة لا سيما الإلكترونية منها. و تحتل الوثائق الورقية حسب النتائج المحصل عليها الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بنسبة 36.36٪، و هي نسبة توازي كل أفراد العينة المدروسة. و هو أمر منطقي يدل على أن العرض الوثائقي للمكتبات المدروسة يعتمد بالدرجة الأولى على هذا النزع من الوثائق. بينما جاءت الوثائق الإلكترونية في الرتبة الثانية بـــ 32.72٪ من مجموع الإجابات الواردة، و التي تقابلها نسبة 90٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة، و أقل ما يمكن أن يقال عن هذه النسبة أنها معتبرة تدل مبدئيا على وعي نسبة كبيرة من المكتبيين بوجود هذا النوع من الوثائق ضمن العرض الخدماتي لمكتباتهم من جهة، و على امتلاك المكتبات الجامعية المدروسة للمقومات الضرورية و اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية ضمن نظامها الخدماتي، حيث أشار كل أفراد عينة مكتبة جامعة منتوري إلى وجود هذا النوع من الوثائق بمكتبتهم، مقابل 87.5٪ من مكتبة د. أحمد عروة و 50٪ من مكتبة مدرسة الأساتذة الذين عبروا عن الشيء نفسه. ثم جاءت الوثائق السمعية البصرية في الرتبة الثالثة بنسبة 25.45٪ من مجموع الإجابات الواردة و 70٪ من مجموع أفراد العينة. و تشير الأرقام الواردة في الجدول إلى وجود هذا النوع من الوثائق بمكتبة جامعة منتوري بشكل بارز من خلال نسبة المكتبيين الذين أشاروا إلى ذلك، و البالغة نسبتهم 90٪ من مجموع أفراد عينة هذه المكتبة، ويرجع ذلك ربما إلى وجود مصلحة مخصصة لهذا النوع من الوثائق، و هي مصلحة الوثائق السمعية البصرية

التي تحتل حيزا هاما ضمن العرض الخدماتي لهذه المكتبة، في حين عبر نصف أفراد عينة مكتبتي د. أحمد عروة و مكتبة مدرسة الأساتذة على وجود هذه الوثائق بهاتين المكتبتين. في وحين بلغت نسبة الإجابات المتعلقة بالوثائق الأخرى 05.45٪ فقط من مجموع الإجابات المعبر عنها، و التي تقابلها نسبة 15٪ من مجموع أفراد العينة، حيث توزعت الإجابات المتعلقة بهذه الفئة من الوثائق بين أفراد عينة المكتبات الثلاث المدروسة على الشكل التالي: 50٪ بمكتبة مدرسة الأساتذة، 12.5٪ بمكتبة د. أحمد عروة و 10٪ بمكتبة جامعة منتوري. حيث تمثلت الوثائق المعبر عنها في هذا السؤال في المخطوطات و الخرائط و الأشكال المصغرة. و نورد فيما يلي شكلا يوضح أنواع الوثائق المقدمة بكل مكتبة على حدا حسب رأي المكتبيين المستجوبين:



الشكل رقم 51: أنواع الوثائق المقدمة من طرف كل مكتبة جامعية مدروسة على حدا حسب رأي المكتبين المستجوبين

هذا، و قد أوردنا السؤال رقم 09 لمعرفة النسبة التي يشغلها كل نوع من الوثائق في المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، فجاءت النتائج ممثلة في الجدول التالي:

س.9- حدد النسبة التي يشغلها كل نوع من الوثائق ضمن الرصيد الوثائقي لمكتبتكم:											
المكتبة	النسبة المئوية / نوع الوثائق	1 – 25%	%	26 – 50%	%	51 – 75%	%	أكثر من 76 %	%	مج	%
مكتبة د.أحمد عروة	وثائق ورقية	00	00	00	00	00	00	08	80	**08**	**40**
	وثائق سمعية بصرية	02	28.57	01	100	01	50	00	00	**04**	**20**
	وثائق إلكترونية	05	71.42	00	00	00	00	02	20	**07**	**35**
	وثائق أخرى	00	00	00	00	01	50	00	00	**01**	**05**
المجموع		**07**	**35**	**01**	**05**	**02**	**10**	**10**	**50**	**20**	**100**
مكتبة جامعة منتوري	وثائق ورقية	00	00	00	00	00	00	06	85.71	**06**	**27.27**
	وثائق سمعية بصرية	04	40	03	75	00	00	01	14.28	**08**	**36.36**
	وثائق إلكترونية	05	50	01	25	01	100	00	00	**07**	**31.81**
	وثائق أخرى	01	10	00	00	00	00	00	00	**01**	**04.54**
المجموع		**10**	**45.45**	**04**	**18.18**	**01**	**04.54**	**07**	**31.81**	**22**	**100**
مكتبة مدرسة الأساتذة	وثائق ورقية	00	00	00	00	00	00	02	100	**02**	**40**
	وثائق سمعية بصرية	00	00	00	00	01	100	00	00	**01**	**20**
	وثائق إلكترونية	00	00	01	100	00	00	00	00	**01**	**20**
	وثائق أخرى	01	100	00	00	00	00	00	00	**01**	**20**
المجموع		**01**	**20**	**01**	**20**	**01**	**20**	**02**	**40**	**05**	**100**
المجموع الكلي	وثائق ورقية	00	00	00	00	00	00	16	84.21	**16**	**34.04**
	وثائق سمعية بصرية	06	33.33	04	66.66	02	50	01	05.26	**13**	**27.65**
	وثائق إلكترونية	10	55.55	02	33.33	01	25	02	10.52	**15**	**31.91**
	وثائق أخرى	02	11.11	00	00	01	25	00	00	**03**	**06.38**
المجموع		**18**	**38.29**	**06**	**12.76**	**04**	**08.51**	**19**	**40.42**	**47**	**100**

الجدول رقم 52: النسبة التي يشغلها كل نوع من الوثائق في المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبين المستجوبين

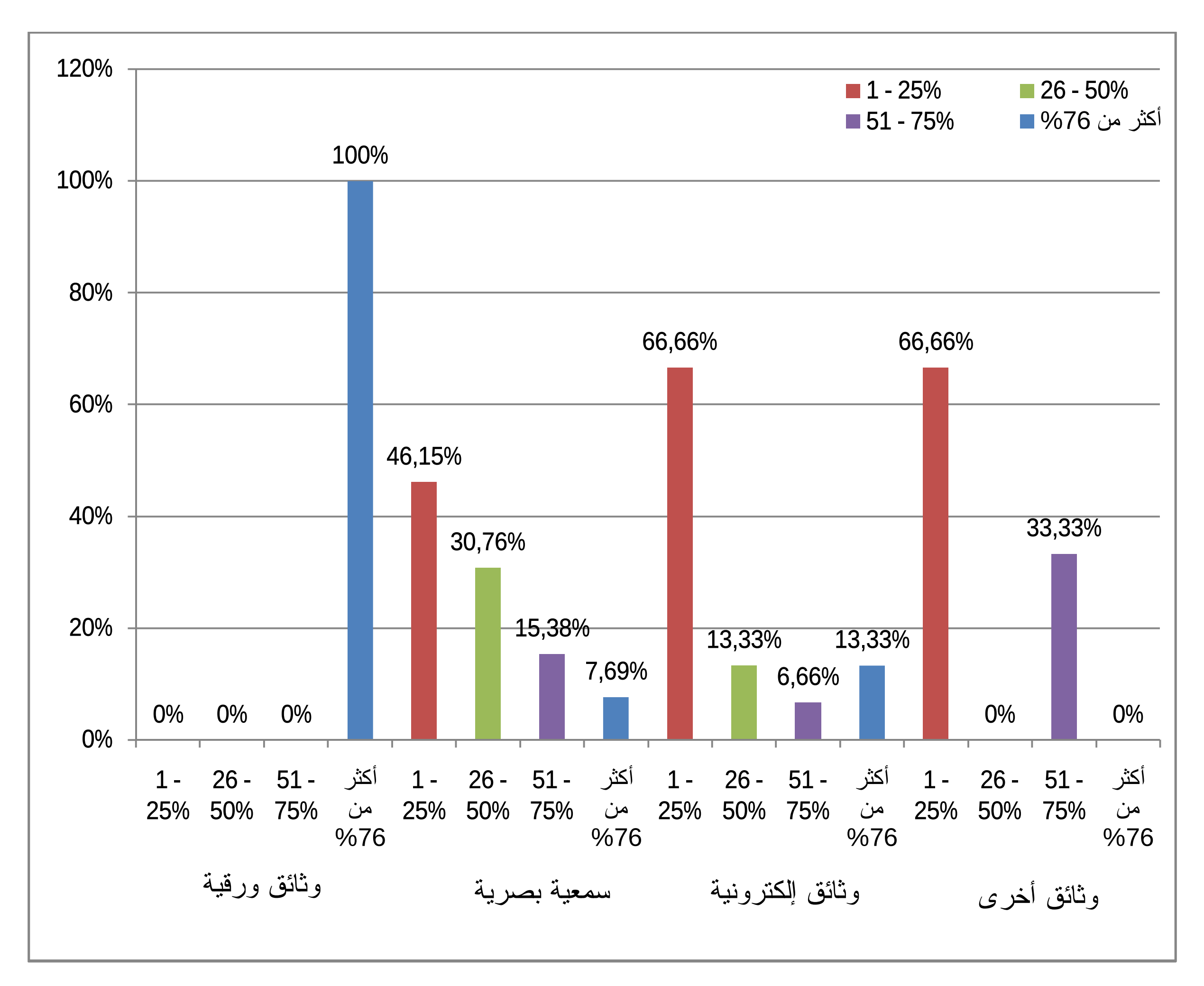
يشير الجدول رقم 52 إلى النسبة التي يشغلها كل نوع من الوثائق المذكورة في الجدول السابق ضمن الرصيد الوثائقي للمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، لغرض معرفة طبيعة العرض الوثائقي للمكتبات المدروسة من جهة، و نظرة المكتبيين المستجوبين حول طبيعة العرض الخدماتي القائم على نوع الوثائق المقدمة من طرف مكتباتهم الجامعية من جهة أخرى، من خلال تحديد النسب التي يشغلها كل نوع من الوثائق ضمن العرض الشامل بهذه المكتبات حسب رأيهم، مع التركيز على النسبة التي تشغلها الوثائق الإلكترونية التي تشكل حجر الأساس لتقديم الخدمات الإلكترونية كما رأينا سابقا.

فمن حيث المجالات النسبية المقترحة في السؤال، تشير الأرقام الواردة في الجدول إلى أن المجال الذي تحصل على أكبر عدد من الإجابات من طرف المكتبيين المستجوبين يتمثل في مجال "أكثر من 76٪" الذي تحصل على 40.42٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال، و هو ما يعادل 95٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة، حيث تصدرت الوثائق الورقية الترتيب في هذا المجال النسبي بحصولها على 84.21٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذا المجال النسبي، و هو ما يعني من جهة أخرى بأن 80٪ من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين يعتبرون بأن الوثائق الورقية تمثل أكثر من 76٪ من مجموع الرصيد الوثائقي للمكتبات الجامعية التي ينتمون إليها، و هو ما يؤكد النتائج الواردة في الجدول رقم 51 التي توضح بأن هذا النوع من الوثائق يحتل الرتبة الأولى في العرض الوثائقي لهذه المكتبات. بينما احتلت الوثائق الإلكترونية الرتبة الثانية ضمن هذا المجال النسبي بنسبة أقل بكثير من الوثائق الورقية تقدر بـــ 10.52٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذا المجال النسبي، و هو ما يعني بأن 10٪ فقط من المكتبيين المستجوبين يعتبرون بأن الوثائق الإلكترونية تحتل أكثر من 76٪ من مجموع الرصيد الوثائقي لمكتباتهم، غير أن هذا الاعتبار يتنافى مع المعلومات المقدمة من طرف مسئولي المكتبات الجامعية المدروسة، الذين اعتبروا بأن هذا النوع من الوثائق لا يتجاوز 30٪ من العرض الوثائقي لمكتباتهم على أقصى تقدير. كما يمكن تفسير هذه النسبة الضعيفة من جهة أخرى إلى ضعف الاستثمار في هذا النوع من الوثائق بالمكتبات الجامعية المدروسة، و هو تفسير لا يمكن إسقاطه على كل المكتبات المدروسة، حيث تقدر نسبة الميزانية المخصصة لاقتناء هذا النوع من الوثائق بمكتبة جامعة منتوري بـــ 50٪ حسب المعلومات المقدمة من طرف مديرة هذه المكتبة، حيث تم تخصيص مبلغ مليارين و نصف مليار سنتيم لاقتناء هذا النوع من الوثائق من مجموع خمسة (05) مليار سنتيم التي تشكل ميزانية الاقتناء بهذه المكتبة خلال السنة الجامعية 2007/2006[1]. و عليه، يمكن تفسير ضعف النسبة التي تحتلها الوثائق الإلكترونية بهذه المكتبة إلى حداثة

[1]معلومات مستقاة من مديرة مكتبة جامعة منتوري قسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 08 جوان 2007.

الاستثمار في هذا النوع من الوثائق من جهة، و إلى ضخامة الرصيد الورقي بهذه المكتبة من جهة أخرى. و قد تحصل المجال النسبي "من 01 إلى 25٪" على الرتبة الثانية بنسبة تقدر بـــ 38.29٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال، حيث جاءت الوثائق الإلكترونية في الرتبة الأولى بـــ 55.55٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذا المجال النسبي، و معنى هذا أن 50٪ من المكتبيين المستجوبين يعتبرون بأن الوثائق الإلكترونية لا تتجاوز 25٪ من الرصيد الوثائقي بمكتباتهم الجامعية على أكثر تقدير، بينما احتلت الوثائق السمعية البصرية الرتبة الثانية في هذا المجال النسبي بنسبة 33.33٪ من مجموع إجابات هذا المجال، أي ما يعادل 30٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. في حين اعتبر 10٪ من المكتبيين المستجوبين بأن الوثائق الأخرى تدخل ضمن المجال النسبي، و هو ما يعادل 11.11٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذا المجال. و تجدر الإشارة إلى عدم وجود أي إجابة خاصة بالوثائق الورقية في هذا المجال النسبي، و هو ما يؤكد مرة أخرى الطابع الورقي للرصيد الوثائقي للمكتبات الجامعية المدروسة و ضعف تواجد الوثائق الإلكترونية بها. في حين احتل المجالين النسبيين "من 26 إلى 50٪" و "من 51 إلى 75٪" الرتبتين الثالثة و الرابعة بنسبتين متقاربتين تقدران بـــ 12.76٪ و 08.51٪ على التوالي من مجموع الإجابات المحصل عليها. حيث احتلت الوثائق الإلكترونية الرتبة الثانية بعد الوثائق السمعية البصرية في كلا المجالين النسبيين، حيث قدرت النسبة في مجال "26 - 50٪" بـــ 33.33٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذا المجال مقابل 66.66٪ للوثائق السمعية البصرية. و هي نسبة توازي 10٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة، و هي تعادل النسبة المحصل عليها في فئة "أكثر من 76٪" بالنسبة لهذا النوع من الوثائق. كما قدرت النسبة الخاصة بالوثائق الإلكترونية في المجال "51 - 76٪" 25٪ من مجموع إجابات هذا المجال مقابل 50٪ للوثائق السمعية البصرية، و هذا يعني بأن 05٪ فقط من المكتبيين المستجوبين يعتبرون بأن نسبة الوثائق الإلكترونية تتراوح ما بين 51٪ و 75٪ ضمن الرصيد الوثائقي للمكتبات الجامعية المدروسة، و هذا يؤكد مرة أخرى ضعف تمثيل هذا النوع من الوثائق بهذه المكتبات.

أما إذا نظرنا إلى ترتيب النتائج المحصل عليها حسب نوع الوثائق، فنجد بأنه جاء مطابقا للترتيب الوارد في الجدول رقم 51، حيث تحصلت الوثائق الورقية على أكبر عدد من الإجابات المحصل عليها بنسبة 34.04٪، و التي تعادلها نسبة 80٪ من مجموع افراد عينة المكتبيين المستجوبين. مع الإشارة إلى أن كل الإجابات الخاصة بهذا النوع من الوثائق (100٪) جاءت ضمن فئة المجال "أكثر من 76٪"، و هو ما يدل على التواجد القوي لهذا النوع من الوثائق ضمن العرض الوثائقي للمكتبات الجامعية المدروسة. و قد جاءت الوثائق الإلكترونية في الرتبة الثانية بـــ 31.91٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها، أي ما يعادل 75٪ من مجموع أفراد العينة، حيث توزعت نسب الإجابات الخاصة بهذا النوع من الوثائق على الشكل التالي: 66.66٪ من الإجابات سجلت في المجال النسبي "01 - 25٪"، بينما سجلت 13.33٪ من الإجابات في المجالين "26 - 50٪" و "أكثر من 76٪"، في حين سجلت نسبة 06.66٪ في المجال "51 - 75٪". ثم جاءت الوثائق السمعية البصرية في الرتبة الثالثة بحصولها على 27.65٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها، بما يعادل 65٪ من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين، تليها الوثائق الأخرى بنسبة 06.38٪ فقط من مجموع الإجابات الواردة، أي ما يعادل 15٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. و يوضح الشكل التالي النسب التي يشغلها كل نوع من الوثائق على حدا ضمن الرصيد الوثائقي للمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين:



الشكل رقم 52: النسبة التي يشغلها كل نوع من الوثائق في المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين حسب مجموع الإجابات المحصل عليها من طرف كل نوع على حدا

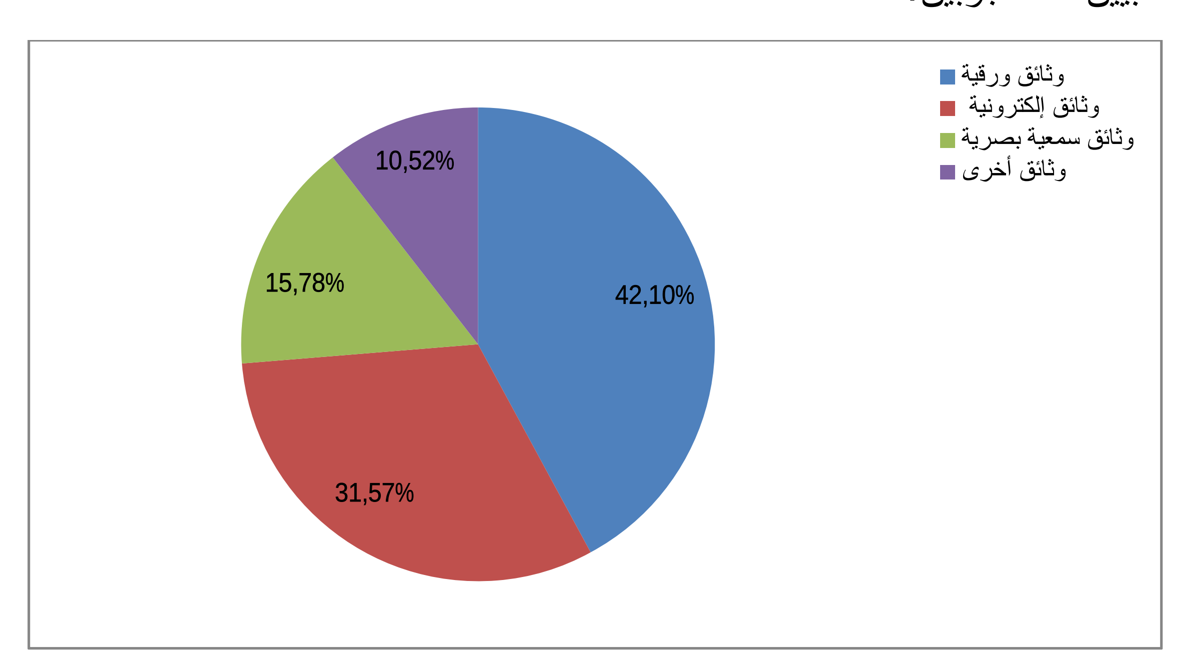
و في السياق ذاته، أوردنا الجداول الثلاث التالية لتوضيح نسب استعمال كل نوع من الوثائق من طرف مختلف فئات المستفيدين بالمكتبات الجامعية الثلاث، بدءا بمكتبة د. أحمد عروة التي جاءت نتائجها على النحو التالي:

مكتبة د. أحمد عروة										
س.10- وزع حسب رأيك **استعمال كل نوع من الوثائق** التي توفرها مكتبتكم على فئات المستفيدين:										
نوع الوثائق / فئات المستفيدين	و. ورقية	%	و. س. بصرية	%	و. إلكترو.	%	و. أخرى	%	مج	%
طلبة تدرج مسجلين مؤسستكم التعليمية	08	13.11	04	40	03	13.63	01	11.11	**16**	**15.68**
طلبة تدرج لا ينتمون إلى م. ت.	08	13.11	00	00	02	09.09	01	11.11	**11**	**10.78**
طلبة ما بعد التدرج مسجلين بم. ت.	08	13.11	02	20	05	22.72	02	22.22	**17**	**16.66**
طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى م. ت.	08	13.11	00	00	01	04.54	01	11.11	**10**	**09.8**
أساتذة و باحثون ينتمون إلى م. ت.	08	13.11	03	30	06	27.27	02	22.22	**19**	**18.62**
أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى م. ت.	08	13.11	00	00	01	04.54	01	11.11	**10**	**09.8**
عمال و موظفون ينتمون إلى م. ت.	08	13.11	01	10	04	18.18	00	00	**13**	**12.74**
فئات أخرى	05	08.19	00	00	00	00	01	11.11	**06**	**05.88**
المجمـــــوع	**61**	**59.8**	**10**	**09.8**	**22**	**21.56**	**09**	**08.82**	**102**	**100**

الجدول رقم 53: نسب استعمال كل نوع من الوثائق بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبين المستجوبين

يشير هذا الجدول على غرار الجدولين اللاحقين، إلى نسب استعمال مختلف أنواع الوثائق من طرف مختلف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين بمكتبة د. أحمد عروة، لمعرفة أنواع الوثائق الأكثر استعمالا من طرف كل فئة من فئات المستفيدين، مع التركيز على فئة الأساتذة و الباحثين التابعين للمؤسسة التعليمية للمكتبة. و من ثم، محاولة ربط ذلك بأنواع الخدمات المستخدمة من طرف هذه الفئات، و كل ذلك بغية معرفة طبيعة العرض الوثائقي و الخدماتي الموجه لكل فئة من المستفيدين حسب رأي المكتبيين المقدمين لهذه الخدمات. و تشير الأرقام الواردة في الجدول إلى أن الفئة التي تحصلت

على اكبر عدد من الإجابات عن هذا السؤال تتمثل في فئة الأساتذة و الباحثين الذين ينتمون إلى جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، بنسبة 18.62٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها، و ربما يدل ذلك على العناية و الاهتمام اللذان يحظيان بهما هذه الشريحة من المستفيدين بهذه المكتبة. حيث يتضح بأن الوثائق الورقية هي الأكثر استعمالا من طرف هذه الفئة بنسبة 42.10٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الفئة، بينما تأتي الوثائق الإلكترونية في الرتبة الثانية من حيث الاستعمال بنسبة 31.57٪ من المجموع ذاته، و هي نسبة يمكن اعتبارها كبيرة بالنظر إلى طبيعة التخصصات المغطاة بهذه الجامعة، حيث يمكن تفسيرها بخدمة المكتبة الرقمية التي تتيح إمكانية استعمال جزء مهم من الرصيد الوثائقي الورقي لهذه المكتبة في شكل إلكتروني بعد القيام برقمنته و وضعه على الخط في الشبكة المحلية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. في حين احتلت الوثائق السمعية البصرية الرتبة الثالثة في ترتيب الإجابات الخاصة بهذه الفئة بنسبة 15.75٪، تليها الوثائق الأخرى في الرتبة الأخيرة بنسبة تقدر بـــ 10.52٪. و فيما يلي هذا الشكل الذي يوضح توزيع استعمال أنواع الوثائق من طرف هذه الفئة حسب رأي المكتبيين المستجوبين:

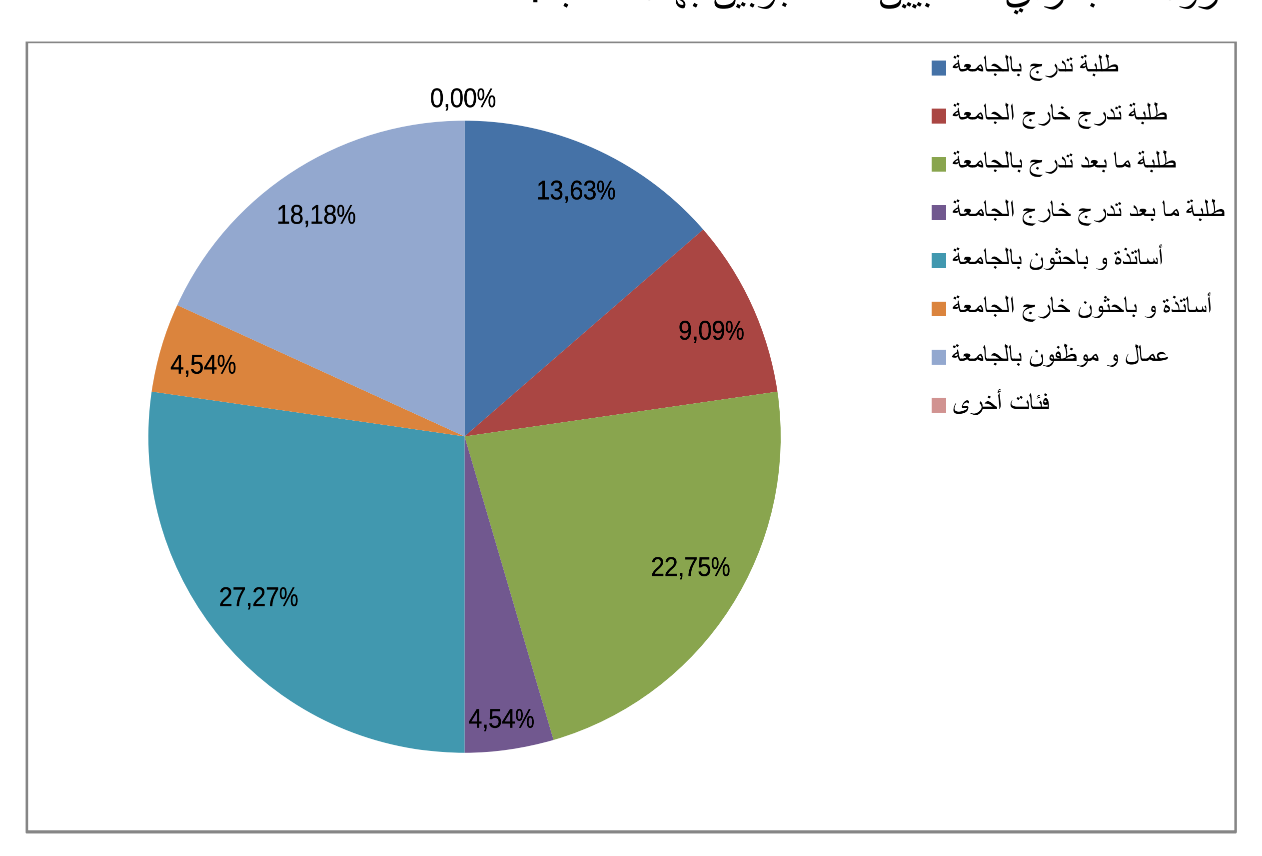


الشكل رقم 53: نسب استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة بمكتبة د. أحمد عروة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

وقد جاءت فئة طلبة ما بعد التدرج المسجلين بجامعة الأمير عبد القادر في الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال بنسبة 16.66٪، مع تسجيل الترتيب نفسه من حيث توزيع الإجابات الخاصة بهذه الفئة على أنواع الوثائق المستعملة، حيث جاءت الوثائق الإلكترونية في الرتبة الثانية بنسبة 29.41٪ بعد الوثائق الورقية التي قدرت نسبة استعمالها من طرف هذه الفئة من المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة 47.05٪. ثم تأتي الوثائق السمعية البصرية و الوثائق الأخرى في الرتبة الأخيرة بنسبة 11.76٪ لكل واحدة منهما. ثم تلتها الفئات المتبقية الأخرى، تتصدرها فئة طلبة التدرج المسجلين بالجامعة التي احتلت الرتبة الثالثة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بنسبة 15.68٪، تليها فئة العمال و الموظفين التابعين للجامعة بنسبة 12.74٪، ثم تأتي الفئات الأخرى من خارج الجامعة تتصدرها فئة طلبة التدرج من خارج الجامعة بنسبة تقدر بـــ 10.78٪ من مجموع الإجابات، تتلوها مباشرة فئتي طلبة ما بعد التدرج و الأساتذة و الباحثون من خارج الجامعة بـــ 09.8٪ لكل واحدة منهما. ثم تأتي الفئات الأخرى في الرتبة الأخيرة بنسبة 05.88٪ فقط من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال.

أما من حيث توزيع الإجابات على أنواع الوثائق، فقد تحصلت الوثائق الورقية على أكبر عدد من الإجابات بنسبة معتبرة تقدر بـــ 59.8٪، حيث تساوت نسب الإجابات المتعلقة بكل فئات المستفيدين بما فيهم الأساتذة و الباحثون التابعون لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، إذ تحصلت كل فئة على 13.11٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الوثائق، و هي نسبة توازي كل أفراد المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. و هو ما يدل على الاستعمال القوي لكل الفئات المستفيدة من خدمات هذه المكتبة للوثائق الورقية، باستثناء الفئات الأخرى من المستفيدين التي تحصلت على نسبة ٍ08.19 من الإجابات الخاصة بالوثائق الورقية. و من جهة أخرى، جاءت الوثائق الإلكترونية في الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات الواردة بنسبة 21.56٪، حيث احتلت فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة أكبر نسبة من الإجابات الخاصة بهذا النوع من الوثائق

بـــ 27.27٪، و هي نسبة توازي 75٪ من مجموع أفراد عينة هذه المكتبة. تتلوها مباشرة فئة طلبة ما بعد التدرج المسجلين بالجامعة بنسبة 22.72٪، و قد يعود ذلك إلى الاستعمال المكثف لهاتين الشريحتين من المستفيدين للوثائق المرقمنة من طرف هذه المكتبة، بحكم طبيعة احتياجاتهما المعلوماتية. تتبعهما فئة العمال و الموظفون التابعون للجامعة بنسبة 18.18٪، ثم فئة طلبة التدرج المسجلين بالجامعة بنسبة 13.63٪، ففئة طلبة التدرج من خارج الجامعة بنسبة 09.09٪، و فئتي طلبة ما بعد التدرج و الأساتذة و الباحثين من خارج الجامعة بنسبة 04.54٪ لكل واحدة منهما، مع الإشارة إلى أنه لم تسجل أي إجابة للفئات الأخرى. في حين احتلت الوثائق السمعية البصرية و الوثائق الأخرى الرتبتين الثالثة و الرابعة بنسبة 09.8٪ و 08.82٪ على التوالي من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال. و لمزيد من التوضيح، يقدم لنا الشكل التالي صورة عن توزيع استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف فئات المستفيدين بمكتبة د. أحمد عروة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 54: نسب استعمال الوثائق الإلكترونية بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين

5-2-3- الخدمات المكتبية بالمكتبات المدروسة و الفئات المستفيدة منها:

و بغية معرفة نسب استعمال مختلف الوثائق بما فيها الوثائق الإلكترونية من طرف مختلف فئات المستفيدين من خدمات مكتبة جامعة منتوري قسنطينة، خاصة فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة، أوردنا الجدول التالي الذي يوضح الأرقام و النسب التالية:

مكتبة جامعة منتوري

س.10- وزع حسب رأيك **استعمال كل نوع من الوثائق** التي توفرها مكتبتكم على فئات المستفيدين:

نوع الوثائق / فئات المستفيدين	و. ورقية	%	و. س. بصرية	%	و. إلكترو	%	و. أخرى	%	مج	%
طلبة تدرج مسجلين مؤسستكم التعليمية	08	14.28	07	24.13	08	27.58	03	42.85	**26**	**21.48**
طلبة تدرج لا ينتمون إلى م. ت.	07	12.5	01	03.44	01	03.44	00	00	**09**	**07.43**
طلبة ما بعد التدرج مسجلين بم. ت.	08	14.28	07	24.13	06	20.68	02	28.57	**23**	**19**
طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى م. ت.	07	12.5	02	06.89	01	03.44	00	00	**10**	**08.26**
أساتذة و باحثون ينتمون إلى م. ت.	08	14.28	07	24.13	07	24.13	02	28.57	**24**	**19.83**
أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى م. ت.	07	12.5	01	03.44	01	03.44	00	00	**09**	**07.43**
عمال و موظفون ينتمون إلى م. ت.	08	14.28	03	10.34	04	13.79	00	00	**15**	**12.39**
فئات أخرى	03	05.35	01	03.44	01	03.44	00	00	**05**	**04.13**
المجمـــوع	**56**	**46.28**	**29**	**23.96**	**29**	**23.96**	**07**	**05.78**	**121**	**100**

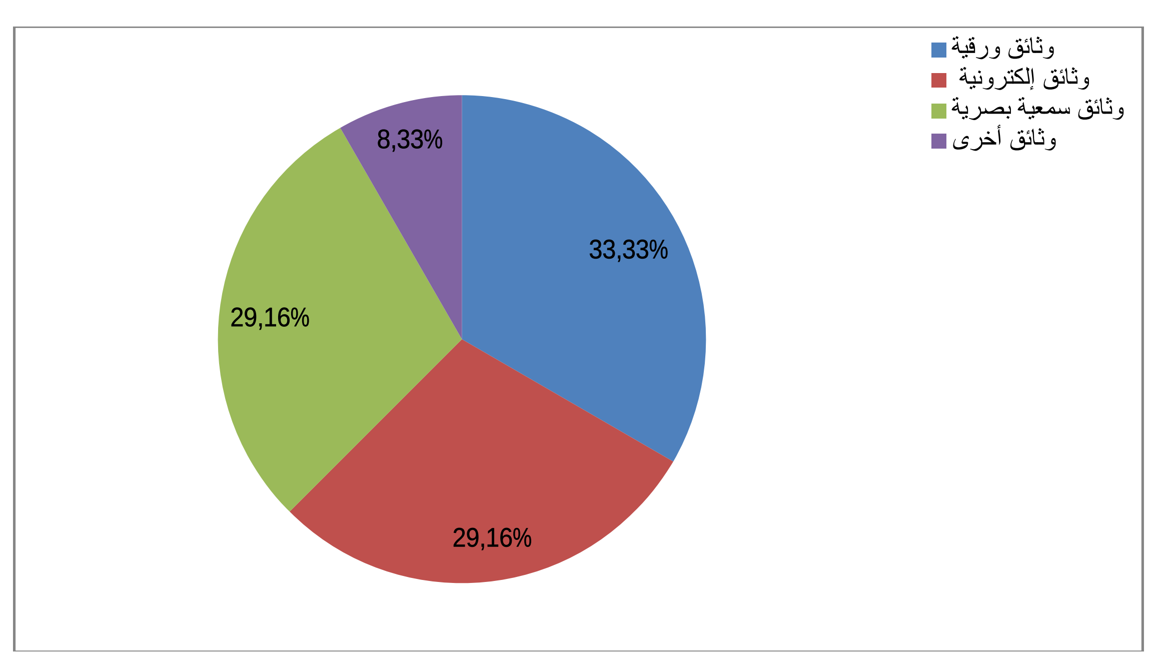
الجدول رقم 54: نسب استعمال كل نوع من الوثائق بمكتبة جامعة منتوري من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبين المستجوبين

أهم ما يلاحظ من خلال الأرقام الواردة في هذا الجدول هو أن النتائج المسجلة فيه تكاد تكون متطابقة مع النتائج المسجلة في الجدول السابق الخاص بمكتبة د. أحمد عروة،

باستثناء المراتب الأولى. حيث احتلت فئة طلبة التدرج المسجلين بالجامعة الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال بنسبة 21.48٪ من مجموعها الكلي، و قد يرجع ذلك إلى العدد الكبير من طلبة التدرج المسجلين بجامعة منتوري قسنطينة، البالغ عددهم خلال السنة الجامعية 2007/2006 ما لا يقل عن 58053 طالبا[1] على اعتبارها من أكبر الجامعات على المستوى الوطني. و ما يلاحظ في الإجابات الخاصة بهذه الفئة من المستفيدين، هو تساوي استعمال الوثائق الورقية و الإلكترونية من طرف هذه الفئة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، إذ تحصلت كل فئة على 30.76٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الفئة، و قد يرجع ذلك ربما إلى الإقبال المكثف على استعمال الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت التي توفرها المكتبة من طرف هذه الفئة من المستفيدين. ثم تأتي الوثائق السمعية البصرية بعدهما بنسبة قريبة تقدر بـــ 26.92٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الفئة، و قد يرجع إلى السبب ذاته، و المتمثل في الإقبال الكبير على مصلحة الوثائق السمعية البصرية من طرف طلبة التدرج المسجلين بجامعة منتوري قسنطينة. في حين احتلت الوثائق الأخرى الرتبة الأخيرة بـــ 11.53٪ من مجموع إجابات المكتبيين المستجوبين الخاصة بهذه الفئة. أما فئة الأساتذة و الباحثين الذين ينتمون إلى الجامعة، فقد جاءت في الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال بنسبة 19.83٪ من مجموعها الكلي، خلافا عن الإجابات الواردة عن مكتبة د. أحمد عروة أين جاءت هذه الفئة في الرتبة الأولى كما رأينا آنفا. حيث جاءت الوثائق الورقية في الرتبة الأولى من حيث توزيع الإجابات المتعلقة باستعمال كل نوع من الوثائق من طرف هذه الفئة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، بنسبة تقدر بـــ 33.33٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الفئة، و قد يرجع ذلك إلى الحجم الكبير من الرصيد الورقي الذي توفره هذه المكتبة كما سبق ذكره في تحليل سابق. بينما جاءت الوثائق الإلكترونية في الرتبة الثانية من حيث نسبة الاستعمال من طرف هذه الفئة من المستفيدين رفقة الوثائق السمعية البصرية بنسبة 29.16٪ لكل واحدة منهما. و هو ما يؤكد مرة

[1] Université Mentouri Constantine. L’université par les chiffres. Constantine : UMC, 2007. [15 Juin 2007]. [En ligne] :
http://www.umc.edu.dz/VersionFrancais/menu%20horizontal/universite%20par%20les%20chiffres.html

أخرى الإقبال الكبير على مصلحة الوثائق السمعية البصرية من طرف هذه الفئة من جهة، و الإقبال الكبير كذلك على الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت المتوفرة لدى المكتبة، بالإضافة إلى الوثائق الإلكترونية الأخرى، بما فيها الدوريات الإلكترونية و قواعد و بنوك المعلومات التي توفرها المكتبة على الخط لفائدة أساتذة و باحثي جامعة منتوري قسنطينة من جهة أخرى. في حين احتلت الوثائق الأخرى الرتبة الأخيرة من حيث الاستعمال من طرف هذه الفئة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بنسبة 08.33٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الفئة. و فيما يلي هذا الشكل الذي يوضح توزيع استعمال أنواع الوثائق من طرف هذه الفئة حسب رأي المكتبيين المستجوبين:



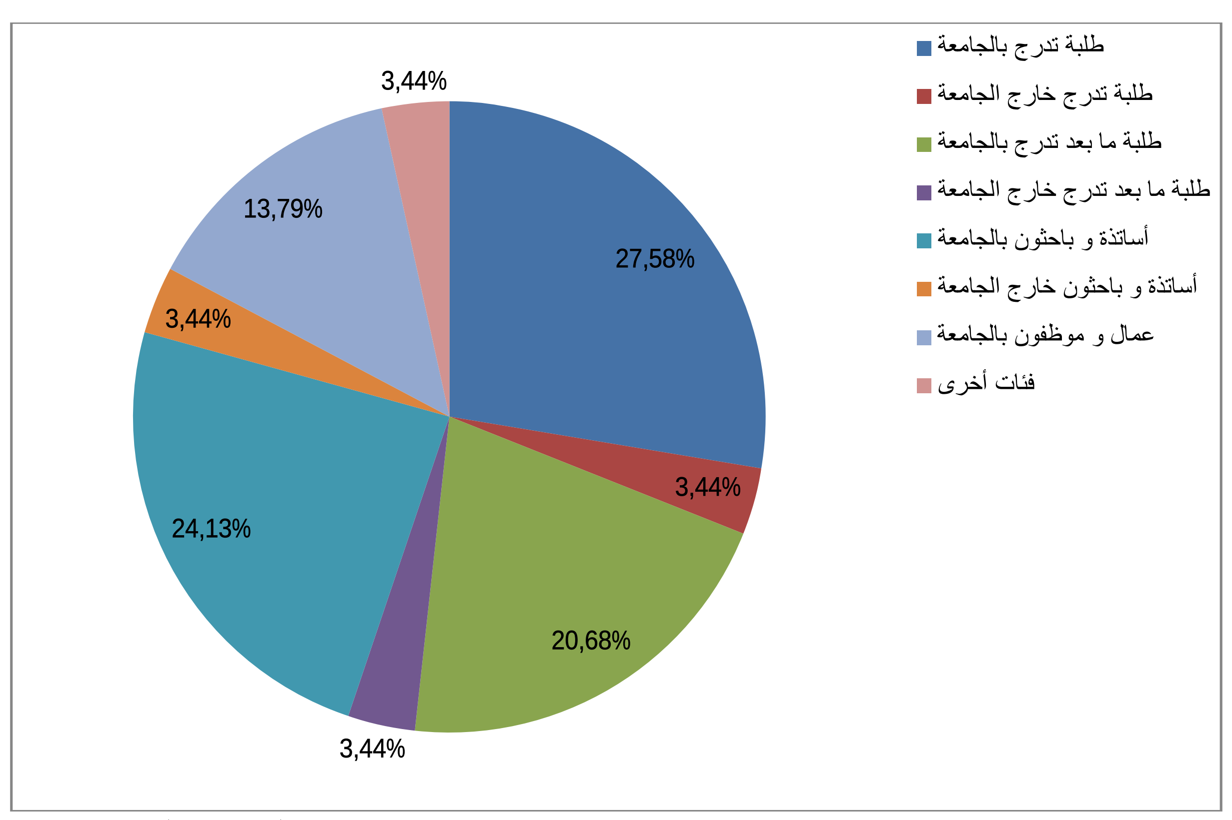
الشكل رقم 55: نسب استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

و من جهتها، جاءت فئة طلبة ما بعد التدرج في الرتبة الثالثة من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال بنسبة 19٪، تتلوها فئة العمال و الموظفون التابعون للجامعة بنسبة 12.39٪ من المجموع ذاته. ثم تأتي الفئات الأخرى من خارج الجامعة، تتصدرها فئة طلبة ما بعد التدرج بنسبة 08.26٪، تتلوها فئتي طلبة التدرج و الأساتذة والباحثين بنسبة متساوية لكليهما تقدر بـــ 07.43٪ لكل واحدة منهما، ثم تاتي الفئات

الأخرى في الرتبة الأخيرة بنسبة إجابة تقدر بـــ 04.13٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا السؤال.

أما من حيث توزيع الإجابات على أنواع الوثائق، فقد تحصلت الوثائق الورقية على أكبر عدد من الإجابات بنسبة معتبرة تقدر بـــ 46.28٪، و ما يلاحظ في الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الوثائق هو تساوي نسب الإجابات المتعلقة بكل فئات المستفيدين المنتمين إلى الجامعة، إذ تحصلت كل فئة على 14.25٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الوثائق، و هي نسبة توازي كل أفراد المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. و هو ما يدل على الاستعمال القوي لكل الفئات المنتمية إلى جامعة منتوري قسنطينة المستفيدة من خدمات هذه المكتبة للوثائق الورقية. كما تساوت النسب المتعلقة باستعمال هذا النوع من الوثائق من طرف بقية الفئات الأخرى من خارج الجامعة، حيث تحصلت كل فئة على نسبة 12.5٪ من مجموع هذه الإجابات، باستثناء الفئات الأخرى التي جاءت في الرتبة الأخيرة بـــ 05.35٪ من مجموع هذه الإجابات. أما الوثائق الإلكترونية، فقد جاءت في الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المسجلة رفقة الوثائق السمعية البصرية بنسبة 23.96٪ لكل واحدة منهما. حيث تحصلت فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة على الرتبة الثانية في توزيع نسب استعمال هذا النوع من الوثائق بنسبة 24.13٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها، بعد فئة طلبة التدرج المسجلين بالجامعة التي جاءت في الرتبة الأولى بتسجيلها لـــ 27.56٪ من مجموع الإجابات ذاتها. تتبعهما فئة طلبة ما بعد التدرج المسجلين بالجامعة بنسبة 20.68٪، ثم فئة العمال و الموظفين بنسبة 13.79٪. و على غرار النتائج السابقة، تأتي كل الفئات الأخرى من خارج الجامعة في الرتبة الأخيرة، بحصول كل واحدة منها على نسبة 03.44٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذا النوع من الوثائق. و في الأخير، تأتي الوثائق الأخرى في الرتبة الأخيرة بتسجيلها لـــ 05.78٪ فقط من المجموع الكلي للنتائج المحصل عليها عن هذا السؤال. و لمزيد من التوضيح، يقدم لنا الشكل التالي صورة عن توزيع استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف

فئات المستفيدين بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 56: نسب استعمال الوثائق الإلكترونية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين

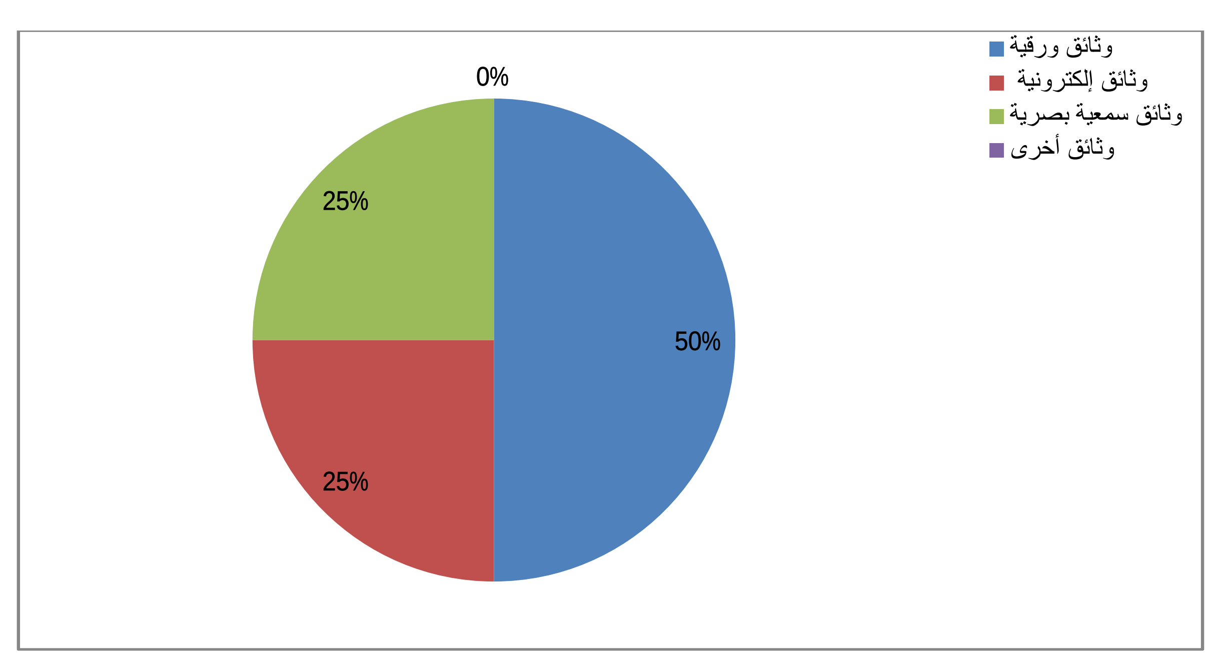
و بغية معرفة نسب استعمال مختلف الوثائق بما فيها الوثائق الإلكترونية من طرف مختلف فئات المستفيدين من خدمات مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة، خاصة فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى المدرسة العليا، أوردنا الجدول التالي الذي يوضح الأرقام و النسب التالية:

مكتبة مدرسة الأساتذة										
س.10- وزع حسب رأيك **استعمال كل نوع من الوثائق** التي توفرها مكتبتكم على فئات المستفيدين:										
نوع الوثائق / فئات المستفيدين	و. ورقية	%	و. س. بصرية	%	و. إلكترو	%	و. أخرى	%	مج	%
طلبة تدرج مسجلين مؤسستكم التعليمية	02	18.18	01	33.33	01	33.33	00	00	**04**	**23.52**
طلبة تدرج لا ينتمون إلى م. ت.	01	09.09	00	00	00	00	00	00	**01**	**05.88**
طلبة ما بعد التدرج مسجلين بم. ت.	02	18.18	01	33.33	01	33.33	00	00	**04**	**23.52**
طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى م. ت.	01	09.09	00	00	00	00	00	00	**01**	**05.88**
أساتذة و باحثون ينتمون إلى م. ت.	02	18.18	01	33.33	01	33.33	00	00	**04**	**23.88**
أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى م. ت.	01	09.09	00	00	00	00	00	00	**01**	**05.88**
عمال و موظفون ينتمون إلى م. ت.	02	18.18	00	00	00	00	00	00	**02**	**11.76**
فئات أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجمـــــوع	**11**	**64.7**	**03**	**17.64**	**03**	**17.64**	**00**	**00**	**17**	**100**

الجدول رقم 55: نسب استعمال كل نوع من الوثائق بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبين المستجوبين

على الرغم من قلة عدد الإجابات الواردة في هذا الجدول بسبب قلة عدد المكتبيين المستجوبين بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة، إلا أن النتائج المحصل عليها يمكن اعتبارها معبرة عن أهم ما يميز المحيط المهني و الخدماتي بهذه المكتبة، و المتمثل في أولوية فئات المستفيدين التابعة للمدرسة العليا للأساتذة بمختلف أنواعهم و مستوياتهم في الاستفادة من الوثائق و الخدمات التي تقدمها مكتبة هذه المؤسسة التعليمية حسب رأي المكتبيين المستجوبين. و يكمن ذلك في حصول الفئات التابعة إلى هذه المدرسة العليا على أكبر عدد من الإجابات عن هذا السؤال، بنسبة تقدر بـــ 23.52٪ لكل واحدة منها، باستثناء فئة

العمال و الموظفون المنتمون إلى هذه المؤسسة التعليمية التي جاءت في الرتبة الثانية بـــ 11.76٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال. و قد توزعت الإجابات المتعلقة بفئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى المدرسة العليا للأساتذة على الأنواع الثلاثة للوثائق الواردة في السؤال المطروح، تتصدرها الوثائق الورقية بنسبة 50٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الفئة، علما بأن هذه النسبة تمثل كل أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. تتبعها كل من الوثائق السمعية البصرية و الوثائق الإلكترونية بنسبة متساوية تقدر بـــ 25٪ لكل واحدة منهما. و قد يرجع ذلك إلى شبه انعدام هذين النوعين من الوثائق في العرض الوثائقي و من ثم الخدماتي لهذه المكتبة[1]. في حين لم تسجل الوثائق الأخرى أي إجابة عن هذا السؤال. و فيما يلي هذا الشكل الذي يوضح توزيع استعمال أنواع الوثائق من طرف هذه الفئة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة:



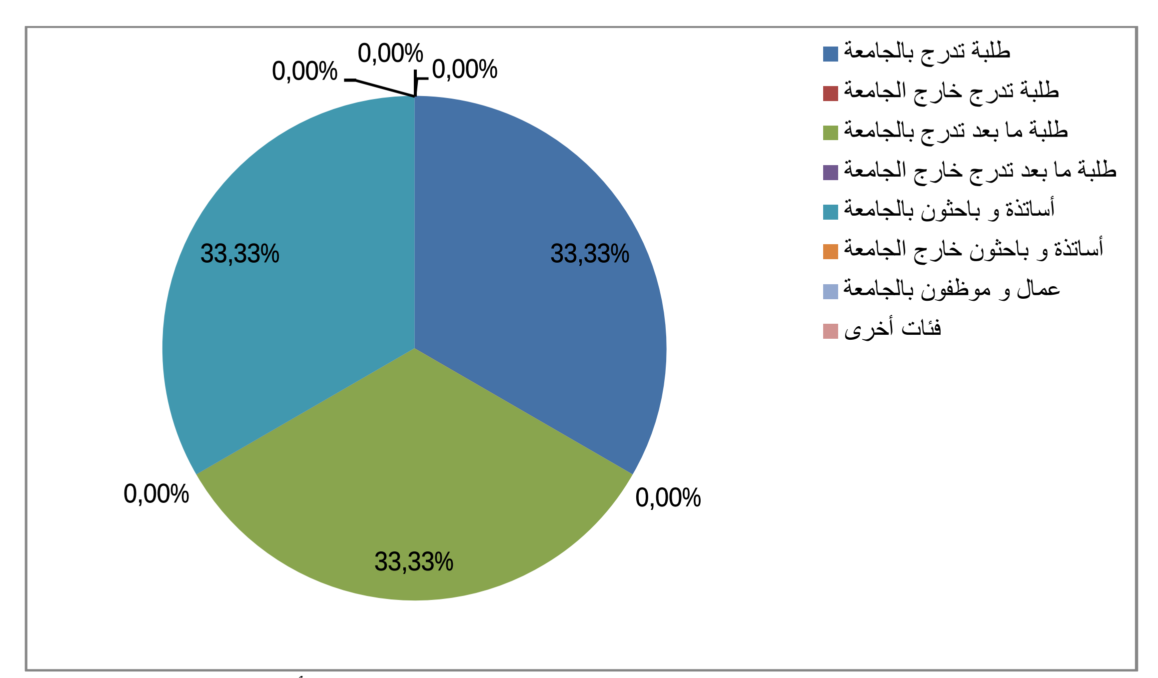
الشكل رقم 57: نسب استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى المدرسة العليا بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

و من جهتها، جاءت الفئات الأخرى من خارج المدرسة العليا للأساتذة في المراتب الأخيرة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال، بحصول كل واحدة منها على نسبة 05.88٪ من مجموع هذه الإجابات، باستثناء الفئات الأخرى التي لم تحصل

[1] معلومات مستقاة من محافظة مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 09 جوان 2007

على أي إجابة. حيث تؤكد هذه الأرقام تلك الواردة في الجدول رقم 50، المتعلق بالفئات المستفيدة من خدمات المكتبة، حيث لم تتحصل الفئات من خارج المدرسة العليا على أية إجابة باستثناء الفئات الأخرى التي تحصلت على 11.11٪ من مجموع الإجابات بهذا الجدول.

أما من حيث توزيع الإجابات على أنواع الوثائق، فقد جاءت هي كذلك لتؤكد صدارة الوثائق الورقية في العرض الوثائقي و الخدماتي لمكتبة المدرسة العليا للأساتذة، حيث تحصل هذا النوع من الوثائق على 64.7٪ من مجموع إجابات هذا السؤال. تصدرتها في توزيع الإجابات المتعلقة بها على فئات المستفيدين، تلك المنتمية إلى المدرسة العليا بنسبة 18.18٪ من هذا المجموع لكل واحدة منها، و هي نسبة تساوي كل أفراد المكتبيين بهذه المكتبة. تتبعها الفئات الأخرى من خارج المؤسسة التعليمية بنسبة 09.09٪ من مجموع إجابات الخاصة بهذا النوع من الوثائق، مع عدم حصول الفئات الأخرى على أي إجابة كما تم الإشارة إليه سابقا. في حين جاءت الوثائق الإلكترونية في الرتبة الموالية رفقة الوثائق السمعية البصرية، بنسبة ضعيفة تقدر بـــ 17.64٪ من المجموع الكلي للإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال لكل واحدة منهما. حيث اقتصر توزيع الإجابات المتعلقة بالوثائق الإلكترونية من حيث فئات المستفيدين على الفئات المنتمية إلى المدرسة العليا للأساتذة فقط باستثناء فئة العمال و الموظفون التابعون للمؤسسة التعليمية، بحصول كل فئة منها على 33.33٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الوثائق. و هو الأمر نفسه بالنسبة للوثائق السمعية البصرية التي تحصلت على النسب نفسها من حيث توزيع الإجابات المتعلقة بها على فئات المستفيدين.و فيما يلي، شكل يوضح توزيع استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف فئات المستفيدين بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة حسب رأي المكتبيين المستجوبين:



الشكل رقم 58: نسب استعمال الوثائق الإلكترونية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين

و في السياق ذاته، أوردنا الجدول رقم 56 لمعرفة أنواع الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، فجاءت النتائج على النحو التالي:

س.11- ما هي أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبتكم؟:								
نـــوع الخدمـــة	المـــكـــتـــبـــة						مج	%
	م.ع.أ[1]	%	م.ج.م[2]	%	م.ع.أ[3]	%		
خدمـــات تقليديـــة	08	38.09	10	40	02	50	**20**	**40**
خدمات إلكترونية متاحة محليا	07	33.33	08	32	02	50	**17**	**34**
خدمات إلكترونية متاحة عن بعد	06	28.57	07	28	00	00	**13**	**26**
المجمـــوع	**21**	**42**	**25**	**50**	**04**	**08**	**50**	**100**

الجدول رقم 56: أنواع الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

يشير هذا الجدول إلى أنواع الخدمات المكتبية المقدمة من طرف المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية المدروسة، مع محاولة الربط النتائج الواردة فيه مع نتائج الجداول المتعلقة بأنواع الوثائق المقدمة من طرف هذه المكتبات، على اعتبار أن طبيعة و نوع

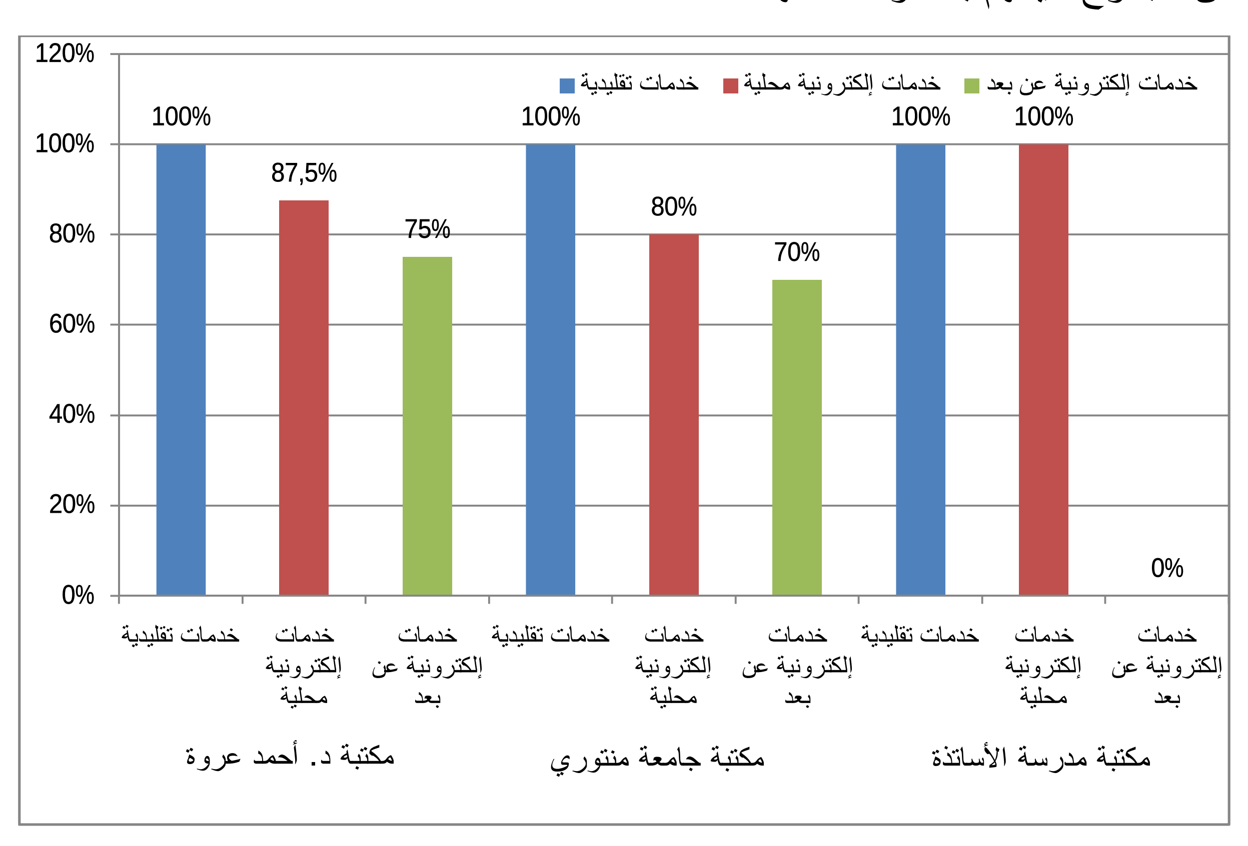
---

[1] مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
[2] المكتبة المركزية لجامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
[3] مكتبة المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الاجتماعية بقسنطينة.

الخدمة المكتبية تتحدد بالدرجة الأولى وفق طبيعة و نوع الوثائق و المواد المكتبية التي توفرها المكتبة، بالإضافة إلى الوسائل و التجهيزات و التقنيات المسخرة لتقديمها على أحسن وجه لجمهور المستفيدين حسب السياسة الخدماتية للمكتبة، مع التركيز على الخدمات الإلكترونية التي تم تعريفها في الإستبيان المقدم إلى المكتبيين على أنها تلك الخدمات المقدمة من طرف المكتبة، التي يتطلب استعمالها من طرف المستفيد توظيف وسائل و أدوات تكنولوجية مثل الحواسيب و الشبكات المعلوماتية، حيث تم تقسيمها إلى نوعين حسب طريقة تقديمها و الوسائل و الإمكانيات المسخرة لذلك، و هما: الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، مثل الفهرس الإلكتروني الذي يقدم داخل جدران المكتبة، و الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد مثل الفهرس الإلكتروني المتاح عبر موقع أو بوابة المكتبة على الإنترنت على سبيل المثال و ليس الحصر. أما الخدمات التقليدية، فقد تم تعريفها في الإستبيان، بأنها تلك الخدمات التي تتطلب الحضور الجسدي للمستفيد بالمكتبة، دون أن يتطلب الأمر توظيف وسائل و أدوات تكنولوجية للإفادة منها. و تشير النتائج الواردة في الجدول إلى أسبقية الخدمات التقليدية عن الأنواع الأخرى من وجهة نظر المكتبيين المستجوبين، من خلال حصولها على أكبر عدد من الإجابات المسجلة عن هذا السؤال، بنسبة 40٪ من مجموعها الكلي. مع الإشارة إلى أن هذه النسبة توازي كل أفراد العينة بالمكتبات الجامعية المدروسة. و معنى هذا أن كل المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية الثلاث يجمعون على تقديم الخدمات التقليدية من طرف مكتباتهم بشكل مطلق. و هو أمر طبيعي بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول رقم 51، التي يتضح بموجبها بأن كل المكتبيين المستجوبين يشيرون إلى تقديم الوثائق الورقية من طرف مكتباتهم. و قد تحصلت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا على الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بنسبة 34٪ من مجموعها الكلي، حيث قدرت نسبة المكتبيين الذين أجابوا بتقديم هذا النوع من الخدمة المكتبية بمكتبة د. أحمد عروة 87.5٪ من مجموعهم الكلي، بينما قدرت النسبة ذاتها بمكتبة جامعة منتوري 80٪ من مجموع عينة هذه المكتبة. في حين أجاب كل المكتبيين المستجوبين بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بتقديم

مكتبة هذه المؤسسة التعليمية بتقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف مكتبتهم. إذ يمكن تفسير هذه النسب التي يمكن اعتبارها مرتفعة من جهة بوجود الفهارس الإلكترونية المتاحة محليا (OPAC)، نتيجة التقدم الكبير في عمليات الحوسبة بالمكتبات الجامعية الثلاث المدروسة، و هو الأمر الذي يمكن المستفيد من القيام بالبحث الوثائقي الآلي باستعمال تلك الفهارس الإلكترونية المتوفرة لدى هذه المكتبات. فضلا عن وجود إمكانية قراءة الوثائق المرقمنة في إطار المكتبة الرقمية لمكتبة د. أحمد عروة عبر الشبكة المعلوماتية المحلية (Intranet) لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. كما يمكن تفسير النسب القليلة لعدم الإجابة عن هذا النوع من الخدمات المكتبية من جهة أخرى، إلى نقص فهم و إلمام فئة معينة من المكتبيين المستجوبين بهذا النوع من الخدمات، مما أدى إلى عدم إشارتهم إلى وجودها بمكتباتهم، على الرغم من وجودها الفعلي كما رأينا سابقا. كما جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد في الرتبة الثالثة و الأخيرة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها، و المقدرة نسبتها بـــ 26٪ من مجموعها الكلي، مع العلم بأن هذه النسبة توازي 65٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين. حيث اعتبر 75٪ من المكتبيين المستجوبين بمكتبة د. أحمد عروة بأن مكتبتهم تقدم هذا النوع من الخدمة المكتبية، في حين بلغ أولئك الذين أجابوا بالأمر ذاته بمكتبة جامعة منتوري 70٪ من مجموع عينة هذه المكتبة. علما بأنه لم ترد أية إجابة بوجود هذه الخدمات بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة. و على الرغم من ذلك، يمكن اعتبار هذه النسب مرتفعة بالنظر إلى طبيعة المحتوى المعلوماتي المقدم من طرف صفحات الوب الخاصة بكل مكتبة من المكتبات الجامعية المدروسة، إذ لا يمكن اعتبار تلك الصفحات إلا مجرد صفحات إعلامية تقدم معلومات متنوعة عن تلك المكتبات، تتعلق بهيكلها التنظيمي، و تقسيم مصالحها، بالإضافة إلى معلومات أخرى لها علاقة بالنظام الداخلي للمكتبة و ساعات العمل بها و ما إلى ذلك، دون أن تكون هناك إمكانية للإستفادة و لو بجانب قليل من خدمات المكتبة، خاصة فيما يتعلق بإمكانية تصفح الفهرس الإلكتروني للمكتبة (OPAC Web) عبر موقعها أو بوابتها الإلكترونية المتاحة على الشبكة العالمية. على اعتبار بأن الفهرس الإلكتروني المتاح على

الخط عبر شبكة الإنترنت يعتبر نواة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، و أن عدم إتاحته من طرف أي مكتبة يعني عدم تقديم هذا النوع من الخدمات المكتبية من طرف هذه المكتبة، و هو الحال نفسه بالنسبة للمكتبات الجامعية الثلاث المدروسة. كما يشير ذلك مرة أخرى إلى عدم الفهم الجيد بطبيعة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف فئة معينة من المكتبيين المستجوبين، الذين اعتبروا مجرد تقديم مكتباتهم لصفحات وب إعلامية عنها بمثابة إتاحة خدمات إلكترونية متاحة عن بعد من طرفها، و هو فهم خاطئ مثلما تمت الإشارة إليه أعلاه. و يشير الشكل التالي إلى توزيع نسب أنواع الخدمات المقدمة من طرف كل مكتبة جامعية مدروسة على حدا حسب رأي المكتبيين المستجوبين، من مجموع عينتهم بكل واحدة منها:



الشكل رقم 59: أنواع الخدمات المقدمة بكل مكتبة من المكتبات الجامعية المدروسة من مجموع عينة المكتبيين المستجوبين

و من جهة أخرى، حاولنا معرفة درجة أهمية كل نوع من الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة ضمن نظامها الخدماتي، حسب رأي المكتبيين المستجوبين، فجاءت النتائج ممثلة في الجدول التالي:

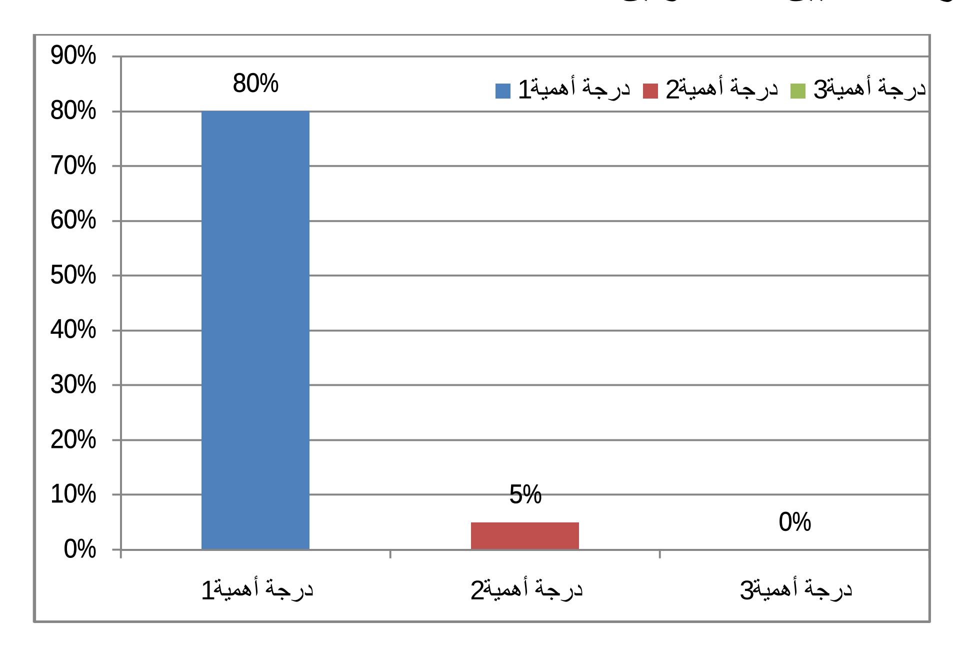
س.12- رتب من 1 إلى 3 حسب درجة الأهمية، أنواع الخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم:

المكتبة	درجة الأهمية / نوع الخدمة	1	%	2	%	3	%	مج	%
مكتبة د.أحمد عروة	خدمـــات تقليديـــة	07	87.5	00	00	00	00	**07**	**35**
	خدمات إلكترونية متاحة محليا	00	00	05	71.42	02	40	**07**	**35**
	خدمات إلكترونية متاحة عن بعد	01	12.5	02	28.57	03	60	**06**	**30**
المجمـــوع		**08**	**40**	**07**	**35**	**05**	**25**	**20**	**100**
مكتبة جامعة منتوري	خدمـــات تقليديـــة	07	87.5	01	11.11	00	00	**08**	**33.33**
	خدمات إلكترونية متاحة محليا	00	00	06	66.66	02	28.57	**08**	**33.33**
	خدمات إلكترونية متاحة عن بعد	01	12.5	02	22.22	05	71.42	**08**	**33.33**
المجمـــوع		**08**	**33.33**	**09**	**37.5**	**07**	**29.16**	**24**	**100**
مكتبة مدرسة الأساتذة	خدمـــات تقليديـــة	02	100	00	00	00	00	**02**	**50**
	خدمات إلكترونية متاحة محليا	00	00	02	100	00	00	**02**	**50**
	خدمات إلكترونية متاحة عن بعد	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجمـــوع		**02**	**50**	**02**	**50**	**00**	**00**	**04**	**100**
المجموع الكلي	خدمـــات تقليديـــة	16	88.88	01	05.55	00	00	**17**	**35.41**
	خدمات إلكترونية متاحة محليا	00	00	13	72.22	04	33.33	**17**	**35.41**
	خدمات إلكترونية متاحة عن بعد	02	11.11	04	22.22	08	66.66	**14**	**29.16**
المجمـــوع		**18**	**37.5**	**18**	**37.5**	**12**	**25**	**48**	**100**

الجدول رقم 57: درجة أهمية كل نوع من الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

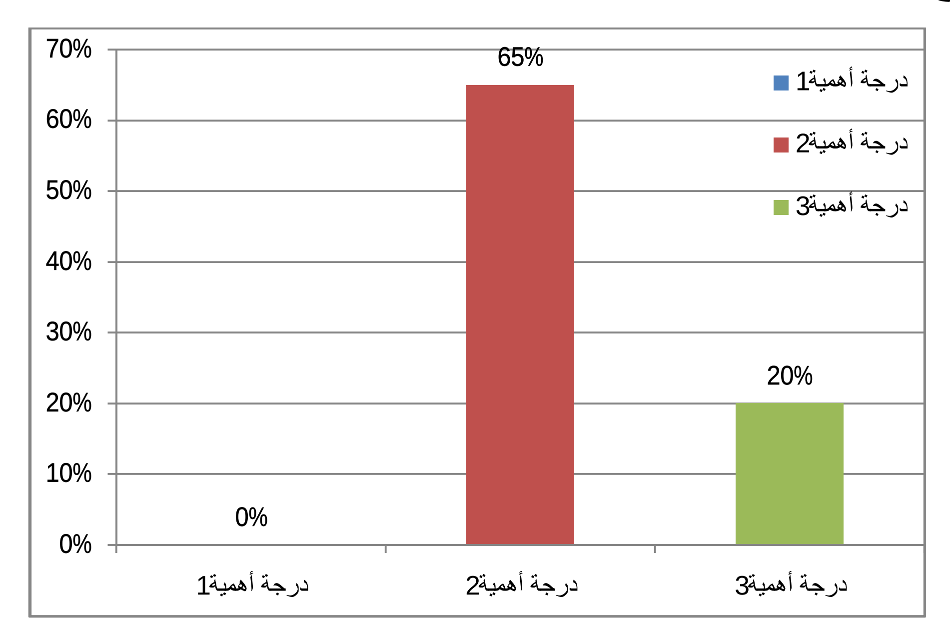
يشير هذا الجدول إلى درجة أهمية كل نوع من الخدمات التي تم التطرق إليها في الجدول السابق، ضمن النظام الخدماتي للمكتبات الجامعية المدروسة، دائما حسب رأي أفراد عينة الدراسة، للاقتراب أكثر من معرفة طبيعة االنظام الخدماتي لكل مكتبة، و كشف بعض الجوانب المتعلقة بالسياسة الخدماتية المتبعة من طرف المكتبات الجامعية محل الدراسة. و كل ذلك بغية معرفة موقع الخدمات الإلكترونية سواء كانت متاحة محليا أو عن بعد ضمن البناء الإستراتيجي الخدماتي لهذه المكتبات الجامعية الثلاث. و قد جاءت النتائج متقاربة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال لكل نوع من الخدمات

المكتبية الواردة فيه. حيث تحصلت كل من الخدمات التقليدية و الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا على أكبر عدد من الإجابات بنسبة 35.41٪ من مجموعها الكلي لكل واحدة منهما، بينما جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بعدهما بنسبة متقاربة تقدر بـــ 29.16٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال. حيث توزعت الإجابات على درجات الأهمية الثلاث المقترحة في السؤال بالنسبة للخدمات التقليدية على النحو التالي: 94.11٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذا النوع من الخدمات تشير إلى أنها تمثل الدرجة الأولى من حيث أهمية الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، و هي نسبة تعادل 80٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. بينما قدرت نسبة الإجابات التي تضع الخدمات التقليدية في الدرجة الثانية من حيث أهميتها في البناء الخدماتي للمكتبات الجامعية المدروسة بـــ 05.88٪ فقط من مجموع الإجابات الخاصة بهذا النوع من الخدمات المكتبية، أي ما يعادل 05٪ فقط من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين. في حين لم تسجل أية إجابة تضعها في الدرجة الثالثة، و هي أدنى درجة من حيث الأهمية. و هو ما يؤكد مرة أخرى الطبيعة التقليدية للخدمات المقدمة من طرف هذه المكتبات. و يوضح الشكل التالي نسب الإجابات المتعلقة بالخدمات التقليدية انطلاقا من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين:



الشكل رقم 60: درجة أهمية الخدمات التقليدية بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

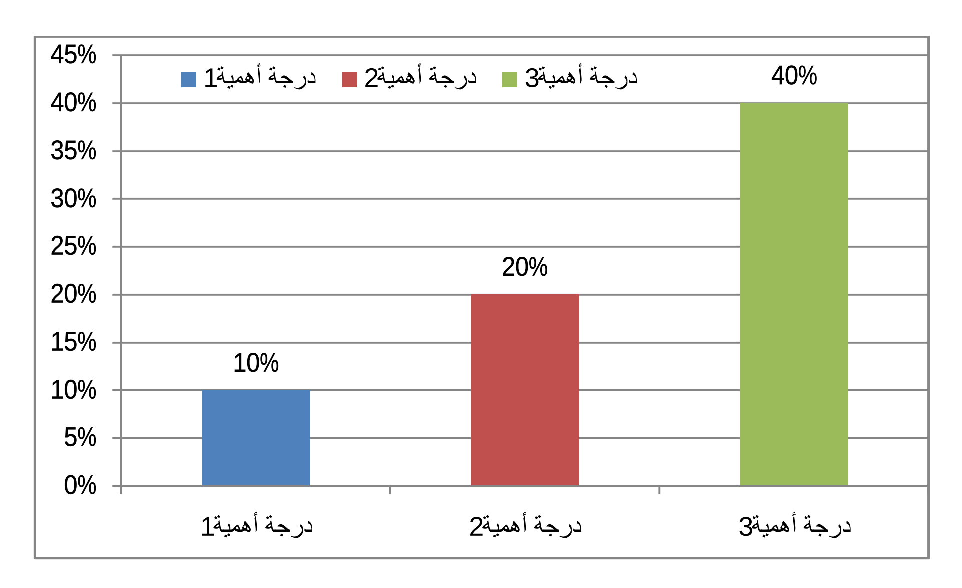
بينما توزعت الإجابات على درجات الأهمية الثلاث المقترحة في السؤال بالنسبة للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا على النحو التالي: اعتبر هذا النوع من الخدمات المكتبية في الرتبة الثانية من حيث درجة الأهمية، حيث بلغت نسبة الإجابات المتعلقة به، و التي تضعه في هذه الرتبة 76.47٪ من مجموعها الكلي، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تعادل 65٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين. بينما بلغت نسبة الإجابات التي تضع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا في الرتبة الثالثة و الأخيرة 23.52٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بها، مع الإشارة إلى عدم تسجيل أي إجابة تضع هذا النوع من الخدمات في الرتبة الأولى من حيث درجة الأهمية. و هو ما يدل على التواجد الفعلي لهذا النوع من الخدمات ضمن المنظومة الخدماتية للمكتبات الجامعية المدروسة، و إن كان بحدة أقل من الخدمات التقليدية من حيث درجة الأهمية حسب رأي المكتبيين المستجوبين. و يوضح الشكل التالي من جهته نسب الإجابات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المتاحة محليا انطلاقا من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين:



الشكل رقم 61: درجة أهمية الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

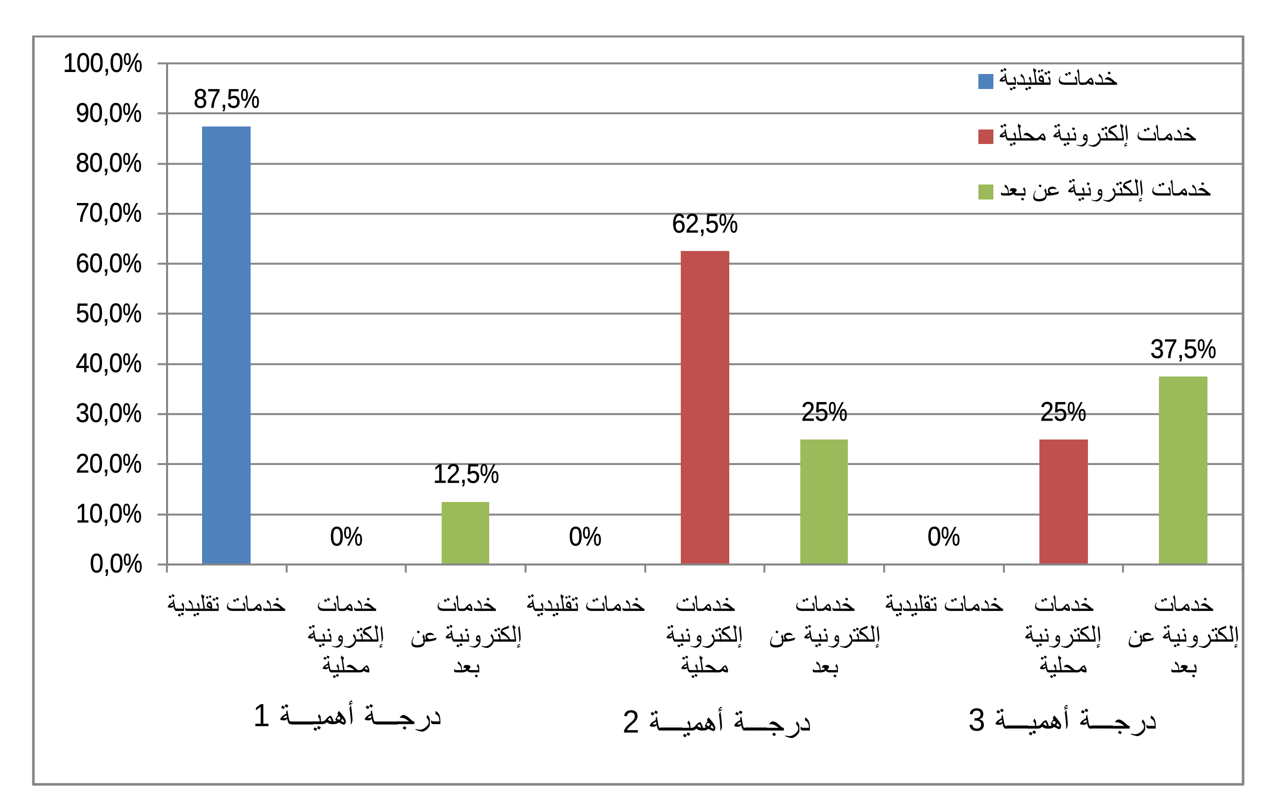
أما بالنسبة للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، فعلى الرغم من الملاحظات الواردة في تحليل الجدول رقم 56، و التي تشير إلى عدم وجود خدمات إلكترونية متاحة عن بعد فعليه بالمعنى المشار إليه سابقا ضمن العرض الخدماتي للمكتبات الجامعية المدروسة، إلا

أن عدد الإجابات الواردة عن هذا النوع من الخدمة المكتبية يعتبر مرتفعا نسبيا بتمثيله لـــ 29.16٪ من المجموع الكلي للإجابات الواردة عن هذا السؤال. حيث تجدر الإشارة إلى أن هذه النسبة تعادل 70٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين، و هي نسبة تقترب كثيرا من نسبة المكتبيين الذين أشاروا إلى وجود هذا النوع من الخدمة المكتبية بمكتباتهم، و التي تقدر بـــ 65٪ من مجموعهم الكلي. و قد توزعت الإجابات المتعلقة بهذه الخدمات على درجات الأهمية الواردة في السؤال على النحو التالي: اعتبرت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد أضعف أنواع الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، حيث اعتبرت 57.14٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بها بأنها تحتل الرتبة الثالثة و الأخيرة من حيث درجة الأهمية، و هي نسبة توازي 40٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين. و قد يكون في ذلك إشارة إلى نوع من اللبس في فهم طبيعة هذه الخدمات من طرف هذه الفئة من المكتبيين من جهة، و إلى ضعف المحتوى الخدماتي المتاح عبر الصفحات التي تتيحها المكتبات الجامعية المدروسة عبر الإنترنت حسب رأيهم من جهة أخرى. بينما بلغت نسبة الإجابات الخاصة بهذا النوع من الخدمات التي تضعها في الرتبة الثانية من حيث درجة الأهمية 28.57٪ من مجموعها الكلي، في حين بلغت تلك التي تضعها في الرتبة الأولى من حيث درجة الأهمية 14.28٪. و هي نسبة تثير بعض التساؤل بسبب شبه انعدام هذا النوع من الخدمة المكتبية ضمن العرض الخدماتي للمكتبات الجامعية المدروسة كما رأينا سابقا. و يوضح الشكل التالي من جهته نسب الإجابات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد انطلاقا من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين:



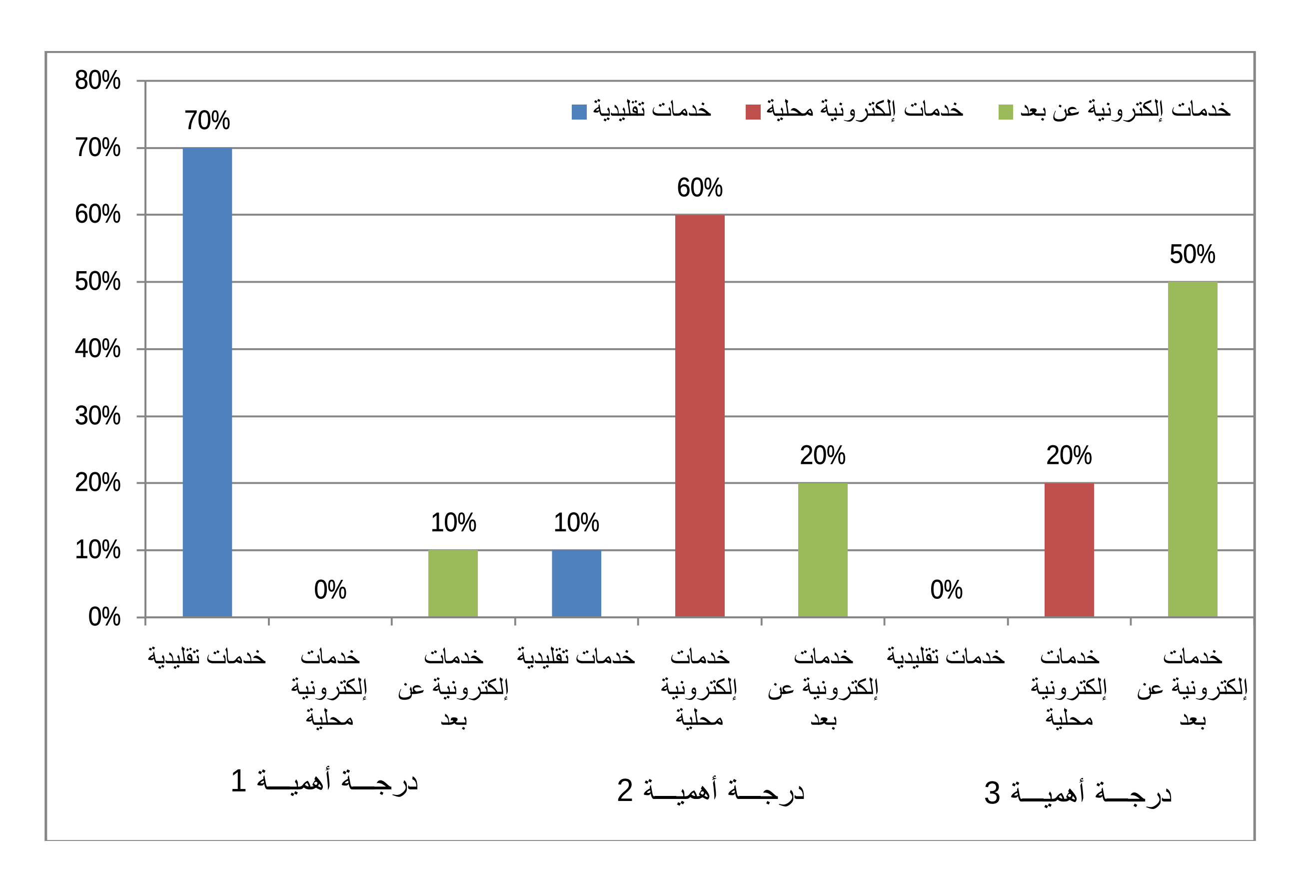
الشكل رقم 62: درجة أهمية الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

أما من حيث توزيع الإجابات الخاصة بكل مكتبة جامعية مدروسة على حدا، فالملاحظ أنه ليس هناك اختلاف بين النتائج الخاصة بكل مكتبة و النتائج العامة التي تطرقنا إليها أعلاه من حيث ترتيب درجات أهمية كل نوع من الخدمات المكتبية المعنية بالدراسة. حيث احتلت الخدمات التقليدية الرتبة الأولى ضمن الإجابات المتعلقة بترتيب أنواع الخدمات في الدرجة الأولى من حيث الأهمية حسب الإجابات الواردة من مكتبة د. أحمد عروة، بنسبة 87.5٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الدرجة، بينما احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بهذه المكتبة الرتبة الأولى ضمن ترتيب أنواع الخدمات التي تقع في الرتبة الثانية من حيث درجة الأهمية بنسبة 71.42٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الدرجة. كما احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد الرتبة الأولى في ترتيب أنواع الخدمات التي تقع في الرتبة الثالثة من حيث درجة الأهمية حسب رأي المكتبيين المستجوبين بنسبة 60٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الدرجة. و يوضح الشكل التالي النسب المتعلقة بترتيب الأنواع الثلاث من الخدمات المكتبية بمكتبة د. أحمد عروة، انطلاقا من مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



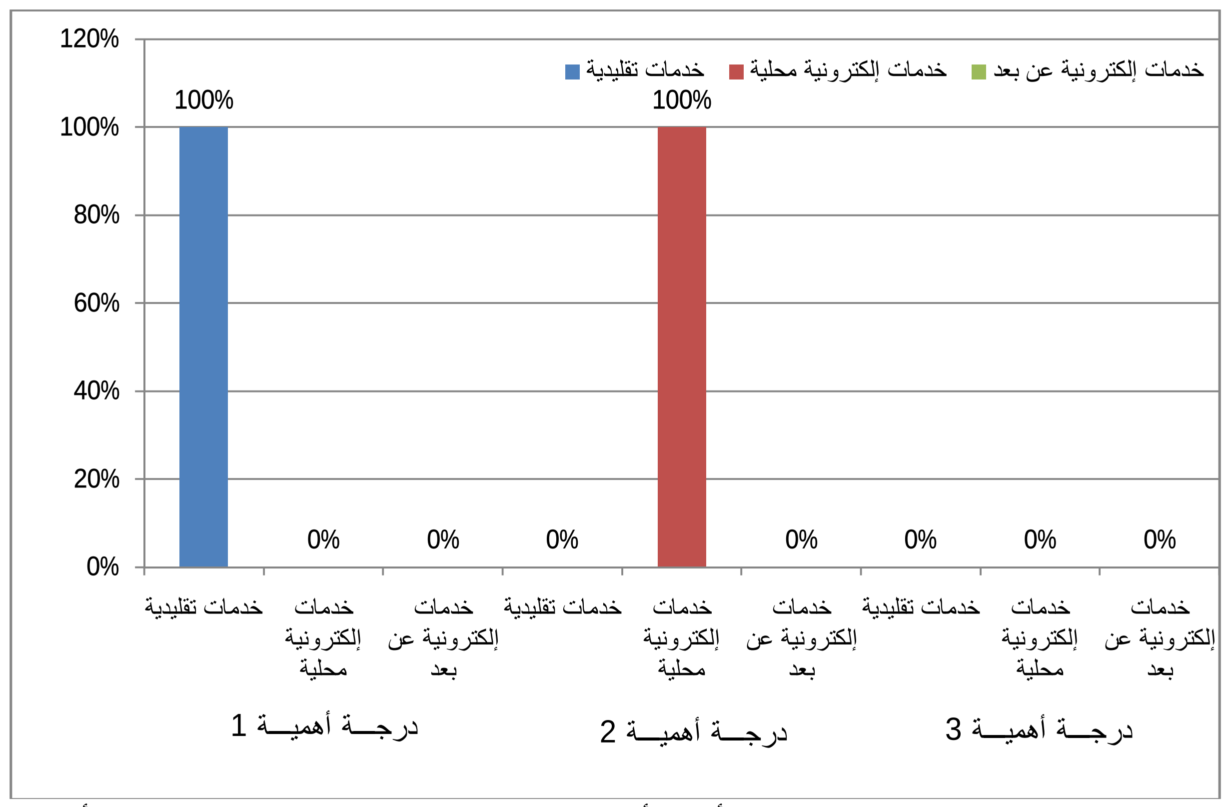
الشكل رقم 63: توزيع نسب ترتيب درجة أهمية أنواع الخدمات المكتبية بمكتبة د. أحمد عروة حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

و قد سجلت النتائج ذاتها حول ترتيب درجة أهمية كل نوع من الخدمات المكتبية، حسب الإجابات الواردة عن مكتبة جامعة منتوري قسنطينة. حيث اعتبرت الخدمات التقليدية بأنها تحتل الرتبة الأولى من حيث درجة الأهمية بحصولها على 87.5٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة، في حين احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا الرتبة الأولى من حيث ترتيب أنواع الخدمات التي تحتل الدرجة الثانية من الأهمية بنسبة 66.66٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة، كما احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد الرتبة ذاتها في ترتيب أنواع الخدمات التي تقع في أسفل الهرم من حيث درجة الأهمية بتسجيلها لــ 71.42٪ من مجموع إجابات هذه الدرجة. و يوضح الشكل التالي النسب المتعلقة بترتيب الأنواع الثلاث من الخدمات المكتبية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة، انطلاقا من مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 64: توزيع نسب ترتيب درجة أهمية أنواع الخدمات المكتبية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

أما بالنسبة لمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة، فقد اقتصرت النتائج المحصل عليها من هذه المكتبة على الرتبتين الأولى و الثانية من حيث درجة الأهمية، حيث لم تسجل أي إجابة بالنسبة للدرجة الثالثة، و هو ما يمكن اعتباره إشارة من طرف المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة عن عدم وجود خدمات إلكترونية متاحة عن بعد ضمن العرض الخدماتي لهذه المكتبة. و قد جاءت كل الإجابات المتعلقة بالرتبة الأولى من حيث درجة الأهمية لتضع الخدمات التقليدية في هذه المرتبة، و هو الأمر ذاته بالنسبة الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، حيث تحصلت على كل الإجابات المتعلقة بدرجة الأهمية الثانية. و يوضح الشكل التالي النسب المتعلقة بترتيب الأنواع الثلاث من الخدمات المكتبية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة، انطلاقا من مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 65: توزيع نسب ترتيب درجة أهمية أنواع الخدمات المكتبية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

و في السياق ذاته، حاولنا معرفة ترتيب أهمية كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية المشار إليها أعلاه حسب درجة استعماله من طرف المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين، فجاءت النتائج ممثلة في الجدول التالي:

س.13- رتب حسب رأيك من 1 إلى 3 حسب **درجة الاستعمال من طرف المستفيدين**، أنواع الخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم:

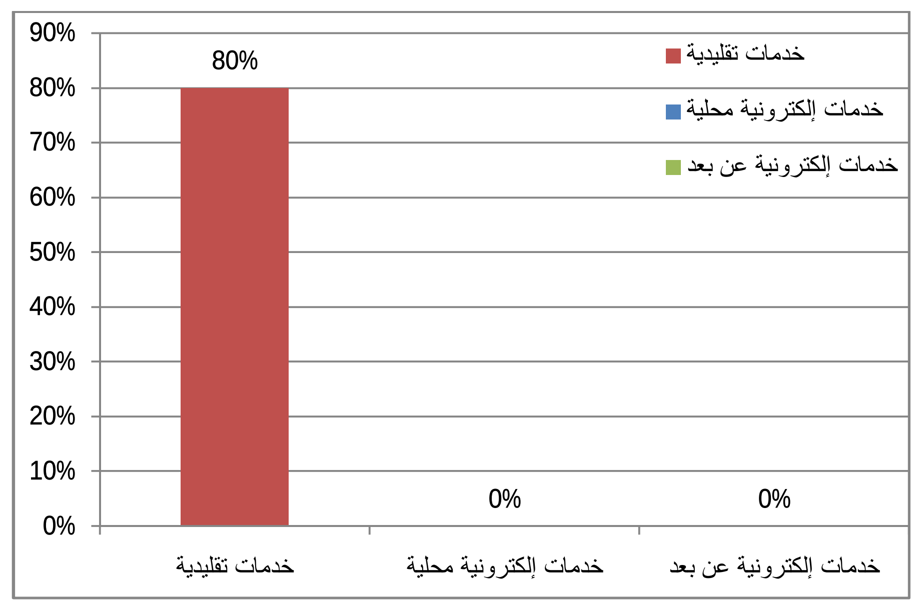
المكتبة	درجة الأهمية / نوع الخدمة	1	%	2	%	3	%	مج	%
مكتبة د.أحمد عروة	خدمـــات تقليديـــة	07	100	00	00	00	00	**07**	**38.88**
	خدمات إلكترونية متاحة محليا	00	00	04	66.66	02	40	**06**	**33.33**
	خدمات إلكترونية متاحة عن بعد	00	00	02	33.33	03	60	**05**	**27.77**
الـمجـمـــوع		**07**	**38.88**	**06**	**33.33**	**05**	**27.77**	**18**	**100**
مكتبة جامعة منتوري	خدمـــات تقليديـــة	07	70	00	00	00	00	**07**	**30.43**
	خدمات إلكترونية متاحة محليا	02	20	04	57.14	02	33.33	**08**	**34.78**
	خدمات إلكترونية متاحة عن بعد	01	10	03	42.85	04	66.66	**08**	**34.78**
الـمجـمـــوع		**10**	**43.47**	**07**	**30.43**	**06**	**26.08**	**23**	**100**
مكتبة مدرسة الأساتذة	خدمـــات تقليديـــة	02	100	00	00	00	00	**02**	**50**
	خدمات إلكترونية متاحة محليا	00	00	02	100	00	00	**02**	**50**
	خدمات إلكترونية متاحة عن بعد	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
الـمجـمـــوع		**02**	**50**	**02**	**50**	**00**	**00**	**04**	**100**
المجموع الكلي	خدمـــات تقليديـــة	16	84.21	00	00	00	00	**16**	**35.55**
	خدمات إلكترونية متاحة محليا	02	10.52	10	66.66	04	36.36	**16**	**35.55**
	خدمات إلكترونية متاحة عن بعد	01	05.26	05	33.33	07	63.63	**13**	**28.88**
الـمجـمـــوع		**19**	**42.22**	**15**	**33.33**	**11**	**24.44**	**45**	**100**

الجدول رقم 58: ترتيب أهمية كل نوع من الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب درجة استعماله من طرف المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين

يشير هذا الجدول إلى ترتيب أهمية كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية المشار إليها في السؤال حسب درجة استعماله من طرف المستفيدين بمختلف فئاتهم و مستوياتهم، دائما حسب رأي المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية الثلاث، قصد معرفة أكثر أنواع الخدمات استعمالا من طرف المكتبيين بهذه المكتبات، مع محاولة التركيز على الخدمات الإلكترونية لمعرفة مستويات الإقبال عليها و الإفادة منها.

و أهم ما يلاحظ عن النتائج الواردة في هذا الجدول، كونها تتسم بأنها تكاد تتطابق مع النتائج المسجلة في الجدول السابق، سواء من حيث ترتيب أنواع الخدمات من حيث درجة الأهمية أو من حيث الأرقام و النسب المحصل عليها. و قد يكون معنى ذلك ، أنه كلما زادت أهمية أي نوع من أنواع الخدمات المكتبية ضمن النظام الخدماتي لكل مكتبة، كلما زاد الإقبال عليها و استعمالها من طرف المستفيدين. حيث تحصلت كل من الخدمات

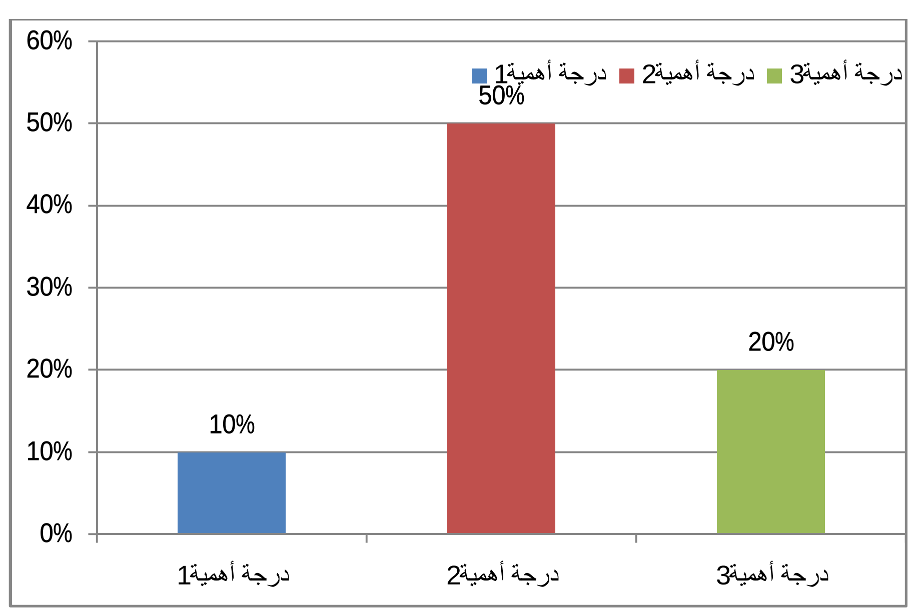
التقليدية و الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا على أكبر عدد من الإجابات بنسبة 35.55٪ من مجموعها الكلي لكل واحدة منهما، بينما جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بعدهما بنسبة متقاربة تقدر بــ 28.88٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال. إذ توضح النتائج بأن الخدمات التقليدية تحظى بأكبر إقبال من طرف المستفيدين، حيث اقتصرت الإجابات المتعلقة بها على الرتبة الأولى من حيث درجة الاستعمال من طرف المستفيدين دون غيرها، بنسبة تعادل 80٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين. و هو ما يؤكد مرة أخرى الطبيعة التقليدية للخدمات المقدمة من طرف هذه المكتبات. و يوضح الشكل التالي نسب الإجابات المتعلقة بالخدمات التقليدية انطلاقا من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين:



الشكل رقم 66: أهمية الخدمات التقليدية بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب درجة الاستعمال من طرف المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

بينما توزعت الإجابات حول ترتيب أهمية الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا حسب درجة الاستعمال من طرف المستفيدين على النحو التالي: اعتبر هذا النوع من الخدمات المكتبية في الرتبة الثانية من حيث درجة الأهمية، حيث بلغت نسبة الإجابات المتعلقة به، و التي تضعه في هذه الرتبة 62.5٪ من مجموعها الكلي، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تعادل 50٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين. بينما بلغت نسبة الإجابات التي تضع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا في الرتبة الثالثة و الأخيرة 25٪ من مجموع الإجابات

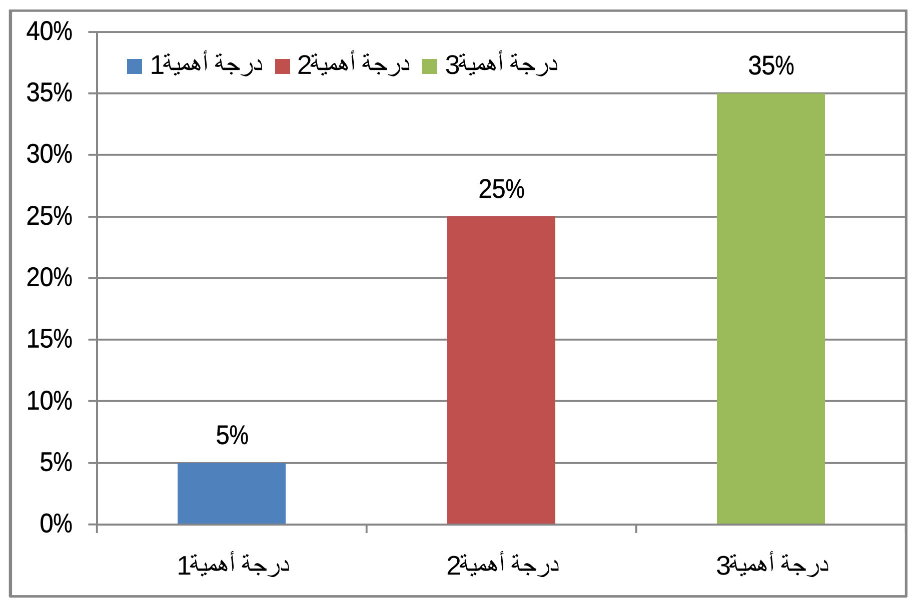
المتعلقة بها، في حين قدرت نسبة الإجابات التي تضعها في الرتبة الأولى من حيث درجة الاستعمال و الإفادة من طرف المستفيدين 12.5٪ فقط من مجموعها الكلي. و هي إشارة أخرى إلى الوجود الفعلي لهذا النوع من الخدمات، لا سيما من حيث مستويات و درجات الإقبال عليها و الإفادة منها. و يوضح الشكل التالي من جهته نسب الإجابات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المتاحة محليا انطلاقا من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين:



الشكل رقم 67: أهمية الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب درجة الاستعمال من طرف المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

أما بالنسبة للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، فإنه يمكن إخضاع النتائج المتعلقة بها في هذا الجدول إلى الملاحظات ذاتها المشار إليها في الجدول السابق، من حيث الارتفاع النسبي للإجابات الواردة عن هذا السؤال، على الرغم من عدم وجود هذا النوع من الخدمات، أو بتعبير آخر انعدام المحتوى الخدماتي المقدم عبر صفحات الوب المتاحة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة عبر الإنترنت. و قد توزعت الإجابات المتعلقة بهذه الخدمات على درجات الأهمية الواردة في السؤال على النحو التالي: اعتبرت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد على غرار النتائج الواردة في الجدول السابق أضعف أنواع الخدمات المستعملة من طرف المستفيدين بالمكتبات الجامعية المدروسة، حيث اعتبرت 53.84٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بها بأنها تحتل الرتبة الثالثة و الأخيرة من حيث درجة الاستعمال، و هي نسبة توازي 35٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين.

بينما بلغت نسبة الإجابات الخاصة بهذا النوع من الخدمات التي تضعها في الرتبة الثانية من حيث درجة الاستعمال من طرف المستفيدين 38.46٪ من مجموعها الكلي، في حين بلغت تلك التي تضعها في الرتبة الأولى من حيث درجة الاستعمال 14.28٪. و يوضح الشكل التالي من جهته نسب الإجابات المتعلقة بأهمية الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد حسب درجة استعمالها من طرف المستفيدين انطلاقا من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين:

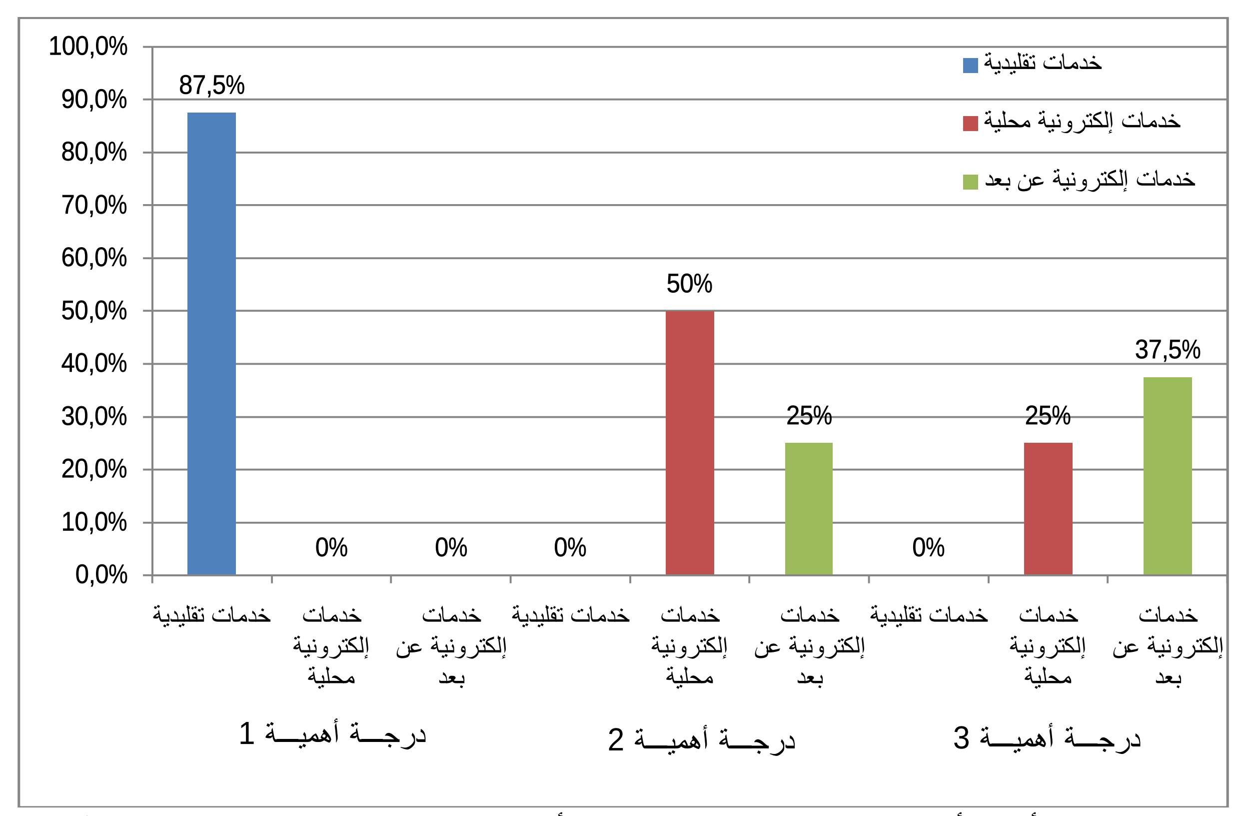


الشكل رقم 68: أهمية الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب درجة الاستعمال من طرف المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

أما من حيث توزيع الإجابات الخاصة بكل مكتبة جامعية مدروسة على حدا، فقد جاءت هي كذلك شبه مطابقة لإجابات الواردة في الجدول السابق. بالإضافة إلى أنه ليس هناك اختلاف بين النتائج الخاصة بكل مكتبة و النتائج العامة التي تطرقنا إليها أعلاه من حيث ترتيب درجات أهمية كل نوع من الخدمات المكتبية المعنية بالدراسة. حيث احتلت الخدمات التقليدية الرتبة الأولى ضمن الإجابات المتعلقة بترتيب أنواع الخدمات في الرتبة الأولى من حيث درجة الاستعمال من طرف المستفيدين حسب الإجابات الواردة من مكتبة د. أحمد عروة، بحصولها على المجموع الكلي للإجابات الخاصة بهذه الدرجة، بينما احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بهذه المكتبة الرتبة الأولى ضمن ترتيب أنواع الخدمات التي تقع في الرتبة الثانية من حيث درجة الاستعمال بنسبة 66.66٪ من مجموع

الإجابات الخاصة بهذه الدرجة. كما احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد الرتبة الأولى في ترتيب أنواع الخدمات التي تقع في الرتبة الثالثة من حيث درجة الاستعمال حسب رأي المكتبيين المستجوبين بنسبة 60٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الدرجة.

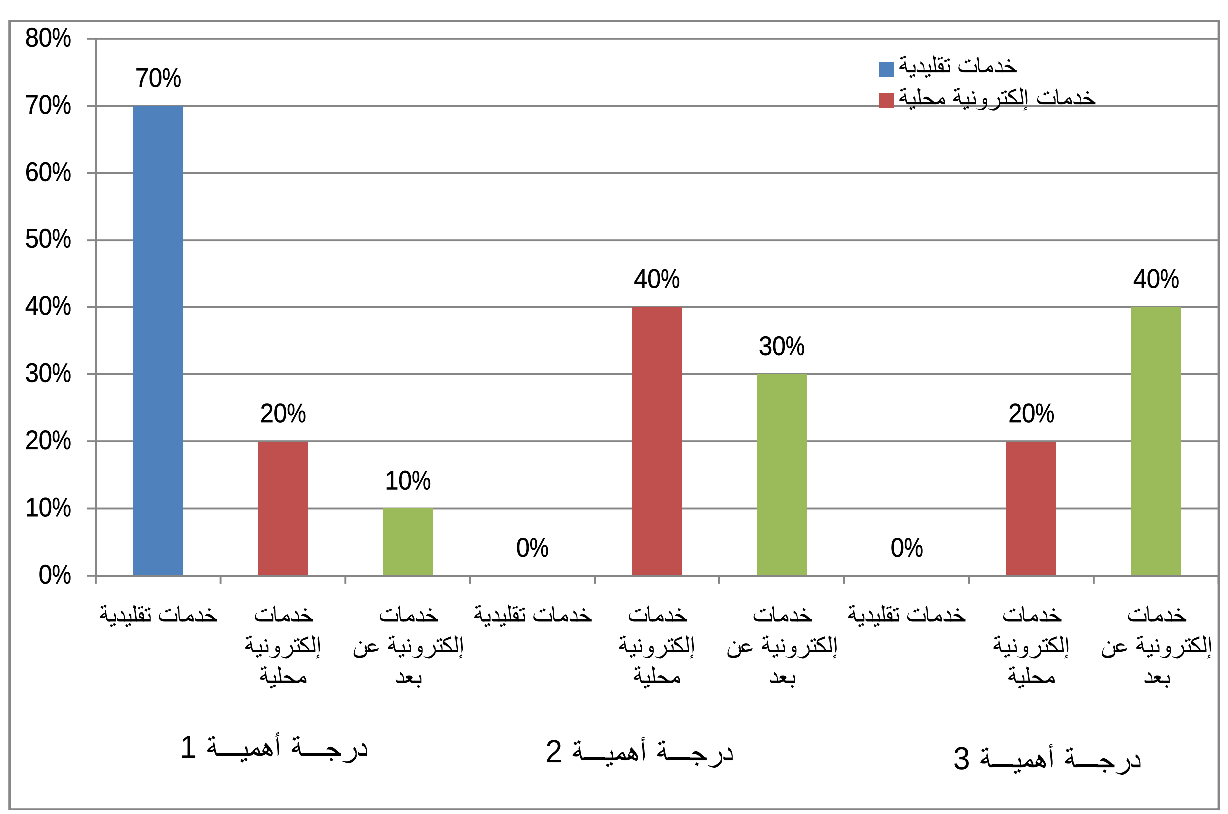
و يوضح الشكل التالي النسب المتعلقة بترتيب الأنواع الثلاث من الخدمات المكتبية حسب درجة الاستعمال من طرف المستفيدين بمكتبة د. أحمد عروة، انطلاقا من مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 69: أهمية أنواع الخدمات المكتبية بمكتبة د. أحمد عروة حسب درجة استعمالها من طرف المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

و قد سجلت النتائج ذاتها حول ترتيب أهمية كل نوع من الخدمات المكتبية حسب درجة استعمالها من طرف المستفيدين، حسب الإجابات الواردة عن مكتبة جامعة منتوري قسنطينة. حيث احتلت الخدمات التقليدية الرتبة الأولى من حيث درجة الاستعمال بحصولها على 70٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة، في حين احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا الرتبة الأولى من حيث ترتيب أنواع الخدمات التي تحتل الرتبة الثانية من حيث درجة الاستعمال بنسبة 57.14٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه

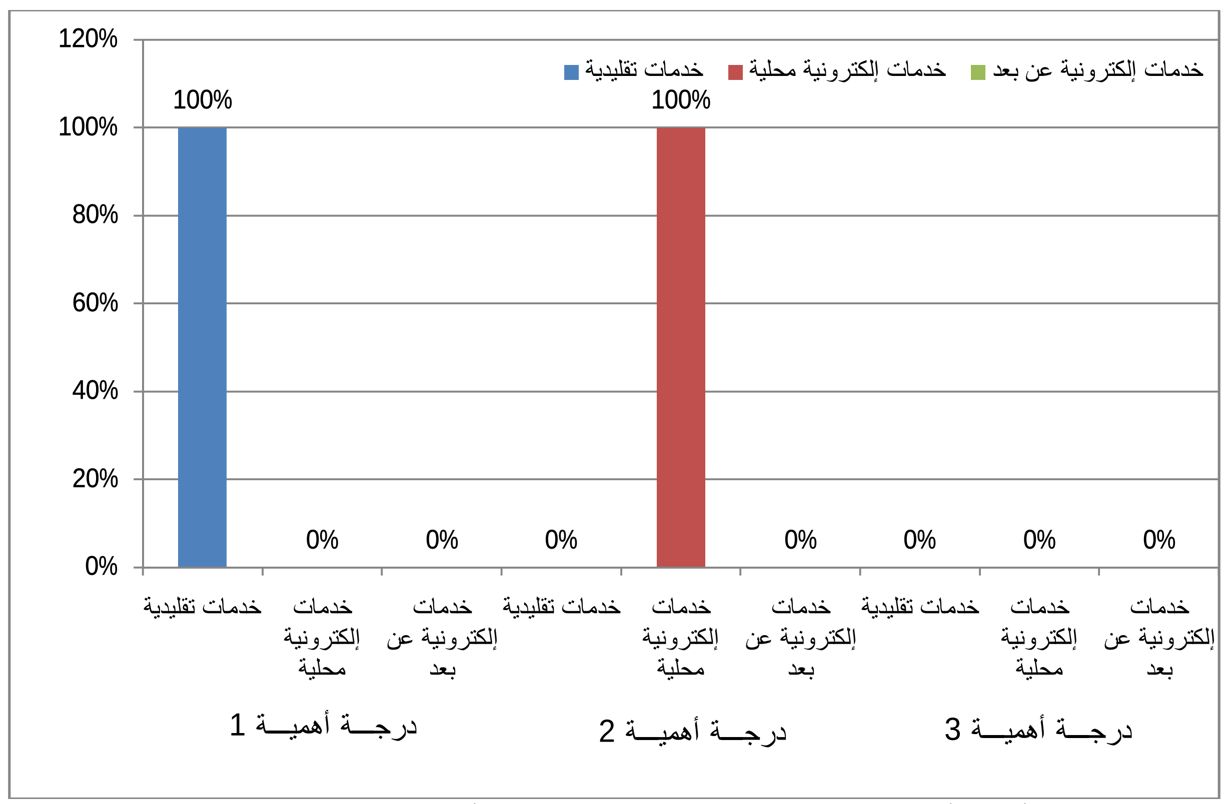
الدرجة، كما احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد الرتبة ذاتها في ترتيب أنواع الخدمات التي تقع في أسفل الهرم من حيث درجة الاستعمال بتسجيلها لـ 66.66٪ من مجموع إجابات هذه الدرجة. و يوضح الشكل التالي النسب المتعلقة بترتيب الأنواع الثلاث من الخدمات المكتبية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة من حيث درجة الاستعمال، انطلاقا من مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 70: أهمية أنواع الخدمات المكتبية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة حسب درجة استعمالها من طرف المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

أما بالنسبة لمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة، فعلى غرار الجدول السابق، اقتصرت النتائج المحصل عليها من هذه المكتبة على الرتبتين الأولى و الثانية من حيث درجة الاستعمال، حيث لم تسجل أي إجابة بالنسبة للدرجة الثالثة. و قد جاءت كل الإجابات المتعلقة بالرتبة الأولى من حيث درجة الاستعمال لتضع الخدمات التقليدية في هذه المرتبة، و هو الأمر ذاته بالنسبة الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، حيث تحصلت على كل الإجابات المتعلقة بالرتبة الثانية من حيث درجة الاستعمال. و يوضح الشكل التالي

النسب المتعلقة بترتيب الأنواع الثلاث من الخدمات المكتبية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة من حيث درجة استعمالها، انطلاقا من مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 71: أهمية أنواع الخدمات المكتبية بمكتبة مدرسة الأساتذة بقسنطينة حسب درجة استعمالها من طرف المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموعهم الكلي

و بغية معرفة استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف مختلف فئات المستفيدين المشار إليهم سابقا، خصصنا جدولا لكل مكتبة، حيث جاءت النتائج المتعلقة بمكتبة د. أحمد عروة موضحة في الجدول التالي:

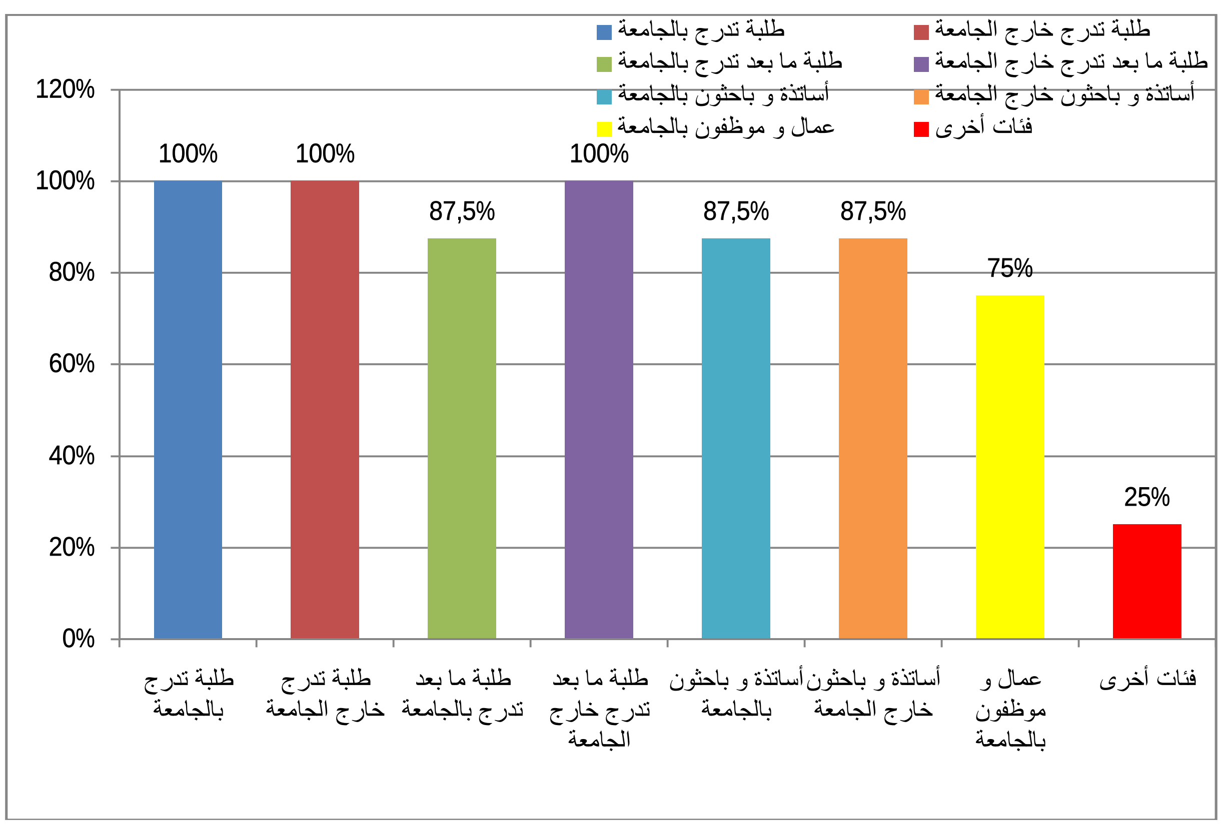
مكتبة د. أحمد عروة								
س.14- وزع حسب رأيك **استعمال أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبتكم على فئات المستفيدين**:								
أنواع الخدمات / فئات المستفيدين	خدمـــات تقليديـــة	%	خدمات إلكتر. م. م.	%	خدمات إلكتر. م. ب.	%	مج	%
طلبة تدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية	08	15.09	07	20.58	01	09.09	**16**	**16.32**
طلبة تدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	08	15.09	03	08.82	00	00	**11**	**11.22**
طلبة ما بعد التدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية	07	13.2	07	20.58	03	27.27	**17**	**17.34**
طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	08	15.09	03	08.82	00	00	**11**	**11.22**
أساتذة و باحثون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	07	13.2	07	20.58	05	45.45	**19**	**19.38**
أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	07	13.2	03	08.82	01	09.09	**11**	**11.22**
عمال و موظفون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	06	11.32	03	08.82	01	09.09	**10**	**10.2**
فئات أخرى	02	03.77	01	02.94	00	00	**03**	**03.06**
الـــمجـــمـــوع	**53**	**54.08**	**34**	**34.69**	**11**	**11.22**	**98**	**100**

الجدول رقم 59: توزيع استعمال أنواع الخدمات المكتبية بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين

يشير الجدول التالي بالإضافة إلى الجدولين اللذين يتبعانه إلى توزيع استعمال أنواع الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية المدروسة على فئات المستفيدين الموضحة في الجدول حسب رأي المكتبيين المستجوبين بكل مكتبة، بغية محاولة معرفة أنواع الخدمات المستعملة، و من ثم معرفة تلك المطلوبة من طرف كل فئة من فئات المستفيدين تماشيا مع احتياجاتهم المعلوماتية و الخدماتية. و من هذا المنطلق، سنحاول ربط العلاقة بين نوع الخدمة المستعملة و طبيعة الفئة المستفيدة منها، لا سيما فيما يتعلق بطبيعة العلاقة التي تربط فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى المؤسسة التعليمية بالخدمات الإلكترونية بما فيها تلك التي تقدم محليا أو عن بعد، و التي ستكون محل الدراسة في الجزء الثاني من دراستنا الميدانية.

و تشير النتائج الواردة في هذا الجدول المتعلق بمكتبة د. أحمد عروة، بأن أكبر نسبة من الإجابات سجلت لفائدة الخدمات التقليدية كما هو الشأن بالنسبة للجداول السابقة، حيث

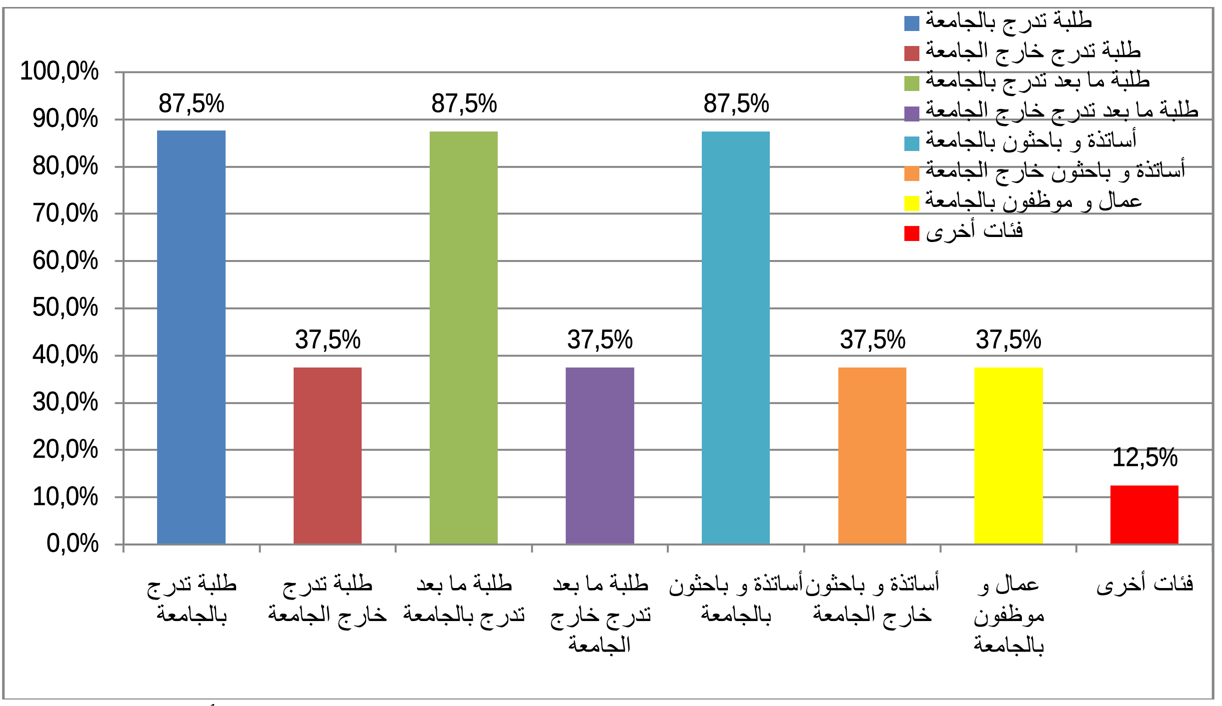
تقاسمت الفئات الثلاثة التالية: طلبة تدرج مسجلين بالمؤسسة التعليمية، طلبة تدرج غير مسجلين بالمؤسسة التعليمية و طلبة ما بعد تدرج غير مسجلين بالمؤسسة التعليمية أكبر عدد من الإجابات المتعلقة بهذه الخدمة بنسبة 15.09٪ من مجموعها الكلي لكل واحدة منها، و هي نسبة توازي كل أفراد العينة المستجوبة بهذه المكتبة. و ما يلاحظ في هذه النتائج، هو وجود فئتين من خارج الجامعة تتحصلان على اكبر نسبة من الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الخدمات المكتبية، و هما فئتي طلبة التدرج و ما بعد التدرج. بينما يلاحظ غياب كل من فئتي طلبة ما بعد التدرج و الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة ضمن الفئات المتحصلة على أكبر قدر من الإجابة، حيث احتلت هاتين الفئتين بالإضافة إلى فئة الأساتذة و الباحثين من خارج الجامعة الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا النوع من الخدمات المكتبية، حيث قدرت نسبة الإجابات التي تحصلت عليها كل فئة بـــ 13.2٪ من مجموعها الكلي، و هي توازي بذلك 87.5٪ من مجموع أفراد عينة هذه المكتبة. و قد تحصلت فئة العمال و الموظفون المنتمون إلى الجامعة على نسبة تقدر بـــ 11.32٪ من مجموع إجابات هذا النوع من الخدمة، تتبعها الفئات المتبقية الأخرى بنسبة ضعيفة تقدر بـــ 03.77٪ من المجموع نفسه. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب استعمال الخدمات التقليدية بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة، انطلاقا من مجموعهم الكلي:



الشكل رقم 72: توزيع نسب استعمال الخدمات التقليدية بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

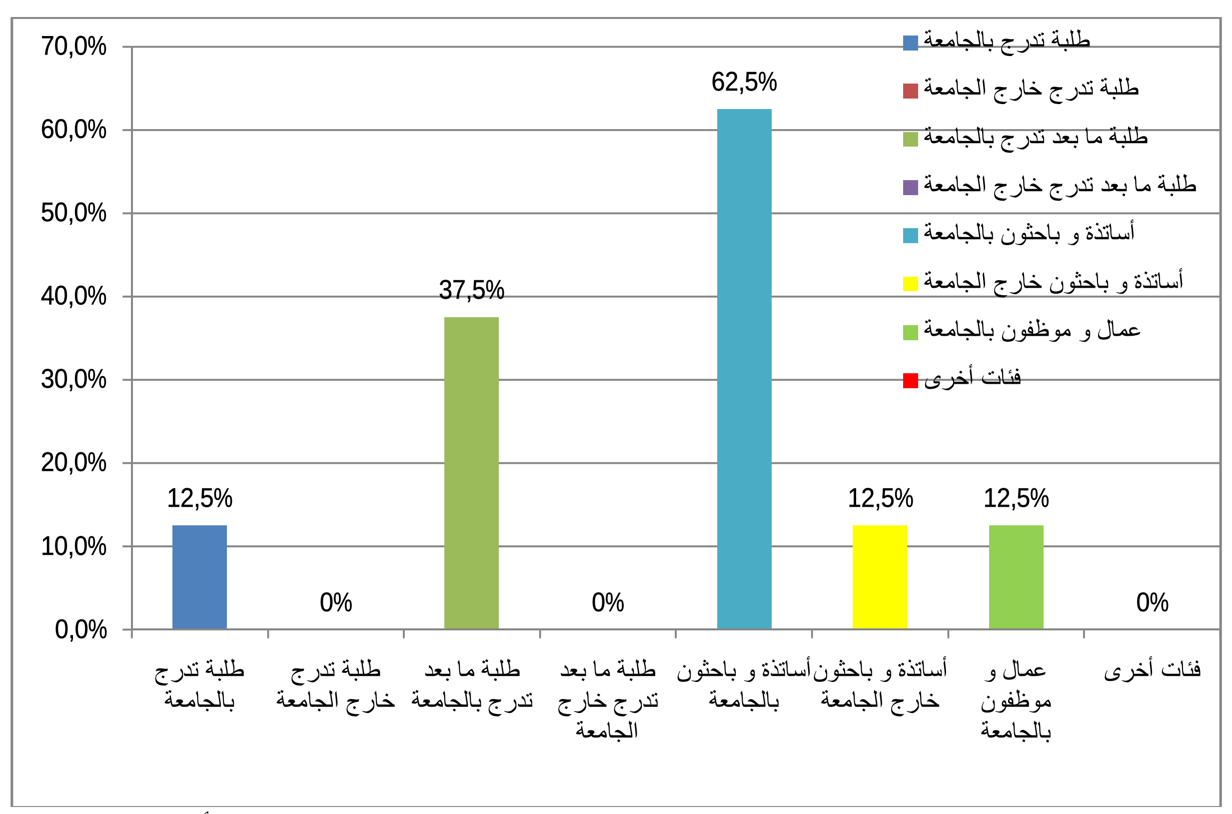
بينما تحصلت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا على الرتبة الثانية من مجموع الأسئلة الواردة عن هذا السؤال، بنسبة 34.69٪ من مجموعها الكلي، و قد تحصلت الفئات المستفيدة من خدمات المكتبة المنتمية إلى جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية باستثناء فئة العمال و الموظفون على أكبر قدر من الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الخدمات، بحصول كل واحدة منها على نسبة 20.58٪ من مجموعها الكلي، مع الإشارة إلى أنها نسبة توازي 87.5٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. و ما يمكن فهمه من ذلك، هو أن الخدمات الإلكترونية المتاحة داخل جدران مكتبة د. أحمد عروة، بما فيها تلك المتعلقة بمساءلة الفهرس الإلكتروني الموضوع تحت تصرف المستفيدين أو بتصفح الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة، تستعمل بالدرجة الأولى من طرف الفئات المنتمية إلى الجامعة التي تتبع لها هذه المكتبة. إما بسبب معرفة هذه الفئات بكيفية استعمال و الإفادة من هذه الخدمات على عكس الفئات الأخرى التي تفضل اللجوء إلى الخدمات التقليدية مثل تصفح الفهارس الورقية بسبب عدد تحكمها في استعمال

الفهرس الإلكتروني. و إما بسبب صعوبة إمكانية استعمال هذه الخدمات من طرف الفئات الأخرى من خارج الجامعة لأسباب إدارية و تنظيمية، بسبب الأولوية التي تحظى بها الفئات من داخل الجامعة في استعمال هذا النوع من الخدمات على حساب الفئات الأخرى. إذ يمكن أن يرجع ذلك إلى عدم توفر المكتبة على طاقة استيعاب كبيرة في استقبال المستفيدين من خارج الجامعة، خاصة فيما يتعلق بهذا النوع من الخدمات، بسبب قلة أجهزة الحواسيب و الوسائل الأخرى المرتبطة بها، مما يضطرها إلى تقديم هذه الخدمات إلى فئات المستفيدين التابعة للجامعة بالدرجة الأولى. و من ثم، فقد احتلت فئة العمال و الموظفون المنتمون إلى الجامعة رفقة بقية الفئات الأخرى من خارج الجامعة على الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال، بحصول كل واحدة منها عل نسبة 08.82٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الخدمات، باستثناء الفئات الأخرى التي تحصلت على أدنى نسبة تقدر بـــ 02.94٪ من ذات المجموع. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة محيا بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة، انطلاقا من مجموعهم الكلي:



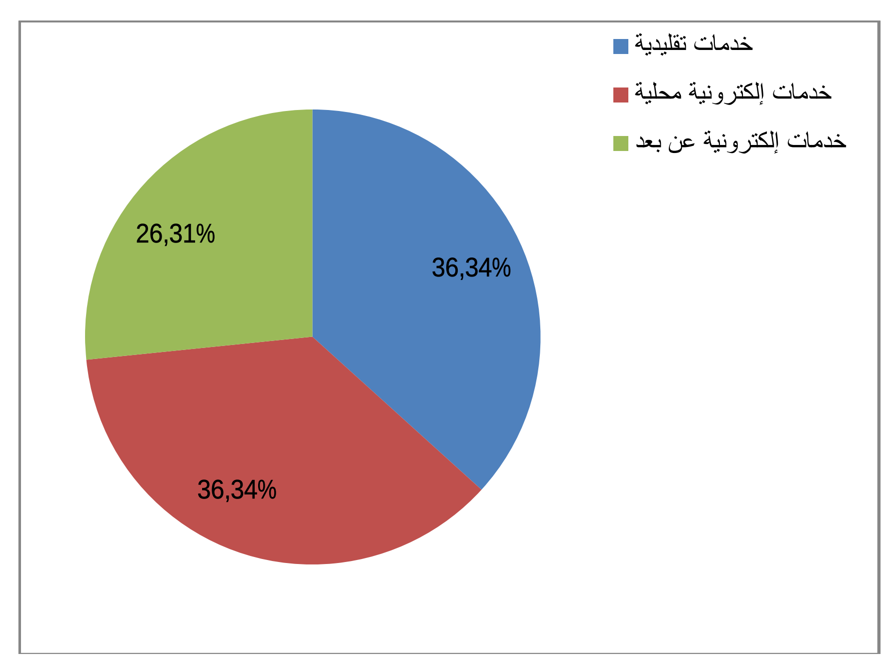
الشكل رقم 73: توزيع نسب استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

و من جهتها، فقد تحصلت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد على أدنى عدد من الإجابات عن هذا السؤال بنسبة تقدر بـــ 11.22٪ من مجموعها الكلي. حيث تحصلت فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة على أكبر عدد من الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الخدمات بنسبة 45.45٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة توازي 62.5٪ من مجموع أفراد العينة بهذه المكتبة. تتبعها مباشرة فئة طلبة ما بعد التدرج المسجلين بالجامعة بنسبة 27.27٪ من ذات المجموع. و يمكن أن يشير ذلك إلى أن هذا النوع من الخدمة المكتبية موجه بالدرجة الأولى إلى فئات المستفيدين ذات الاحتياجات التي لها علاقة بالجوانب التعليمية و البحثية حسب رأي المكتبيين المستجوبين. إذ كلما ارتفع مستوى المستفيدين كلما زادت حاجتهم إلى هذا النوع من الخدمات، و هو ما يبرر من جهة أخرى اختيارنا لفئة الأساتذة و الباحثين كعينة للدراسة في الجانب الثاني من الدراسة الميدانية الذي سنتعرض له لاحقا لدراسة احتياجاتهم الفعلية للخدمات الإلكترونية سواء كانت متاحة محليا أو عن بعد. كما تحصلت فئات: طلبة التدرج المسجلين بالجامعة، الأساتذة و الباحثون من خارج الجامعة، بالإضافة إلى فئة العمال و الموظفون المنتمون إلى الجامعة على نسبة ضعيفة من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال تقدر بـــ 09.09٪ لكل واحدة منها. في حين لم ترد أي إجابة بالنسبة للفئات المتبقية و هي: طلبة التدرج و ما بعد التدرج من خارج الجامعة، و الفئات الأخرى. و فيما يلي شكل يوضح توزيع نسب استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة، انطلاقا من مجموعهم الكلي:



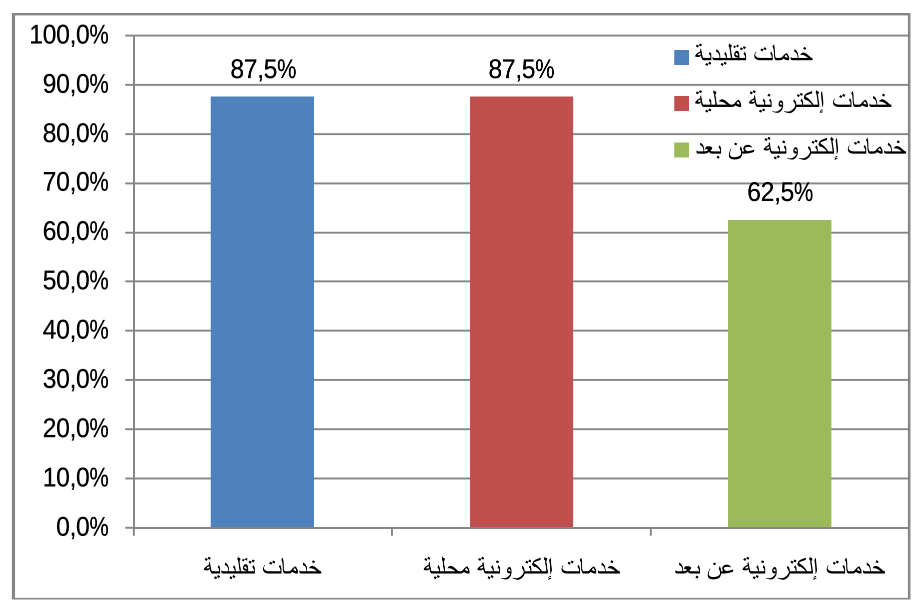
الشكل رقم 74: توزيع نسب استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

أما من حيث توزيع الإجابات الواردة عن هذا السؤال على فئات المستفيدين، فتجدر الإشارة إلى أن فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة هي التي تحصلت على أكبر قدر من الإجابات بنسبة 19.38٪ من مجموعها الكلي. و هو دليل على الأهمية التي تحظى بها هذه الفئة من المستفيدين ضمن السياسة الخدماتية لمكتبة د. احمد عروة من وجهة نظر المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. حيث تساوت الإجابات المتعلقة بالخدمات التقليدية و الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بنسبة 36.84٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الفئة لكل واحدة منهما، في حين جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد لتحتل الرتبة الأخيرة من حيث عدد الإجابات الواردة عن هذه الفئة بنسبة 26.31٪ من مجموعها الكلي. و هو ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم 75: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الفئة

بينما يوضح الشكل التالي توزيع النسب ذاتها، و إنما انطلاقا من عدد أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بمكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:



الشكل رقم 76: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات بمكتبة د. أحمد عروة من طرف فئة الأساتذة والباحثين المنتمين إلى الجامعة حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

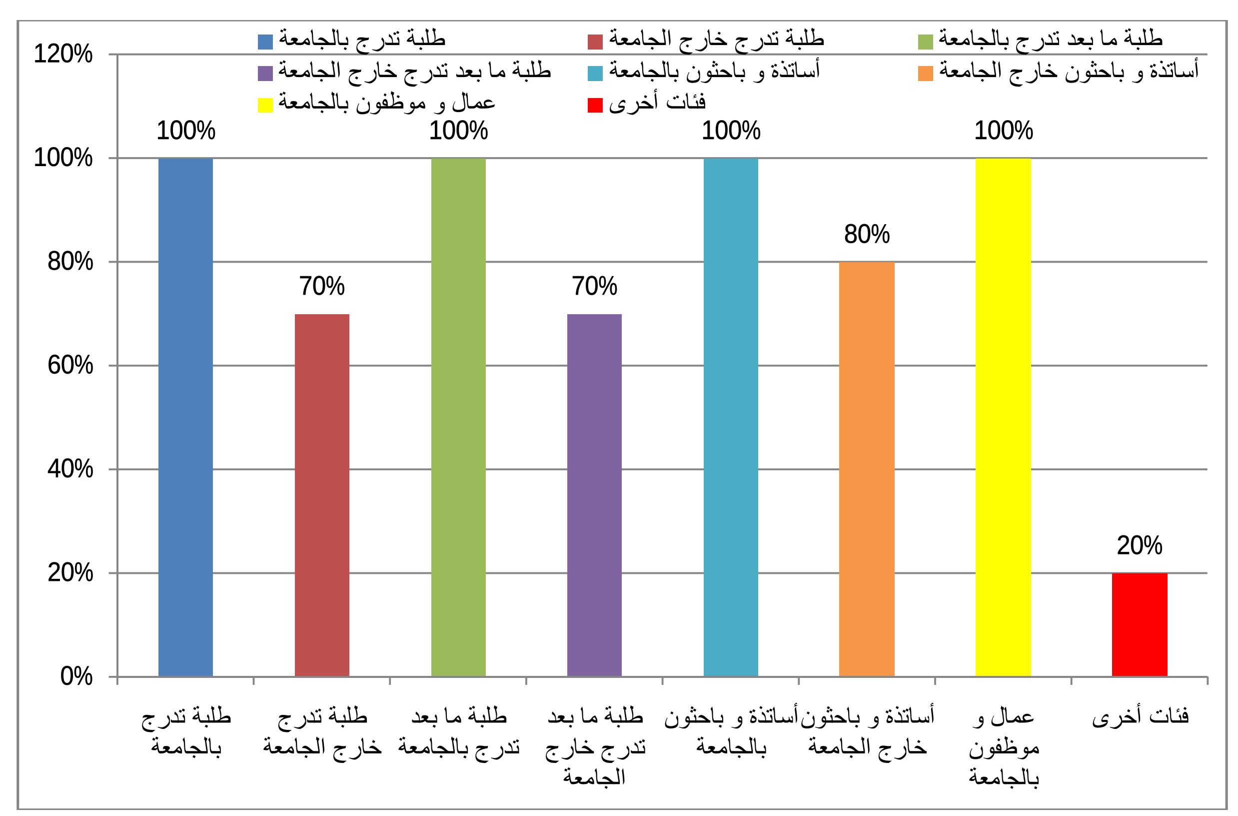
أما فيما يتعلق بالنتائج المحصل عليها من مكتبة جامعة منتوري قسنطينة، فقد جاءت ممثلة في الجدول التالي:

مكتبة جامعة منتوري								
س.14- وزع حسب رأيك **استعمال أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبتكم على فئات المستفيدين:**								
أنواع الخدمات / فئات المستفيدين	خدمـــات تقليديــــة	%	خدمات إلكتر. م. م.	%	خدمات إلكتر. م. ب.	%	مج	%
طلبة تدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية	10	15.62	10	21.73	06	14.63	**26**	**17.21**
طلبة تدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	07	10.93	04	08.69	04	09.75	**15**	**09.93**
طلبة ما بعد التدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية	10	15.62	08	17.39	06	14.63	**24**	**15.89**
طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	07	10.93	04	08.69	04	09.75	**15**	**09.93**
أساتذة و باحثون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	10	15.62	10	21.73	09	21.95	**29**	**19.2**
أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	08	12.5	04	08.69	05	12.19	**17**	**11.25**
عمال و موظفون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	10	15.62	05	10.86	06	14.63	**21**	**13.9**
فئات أخرى	02	03.12	01	02.17	01	02.43	**04**	**2.64**
الـــمجـــــوع	**64**	**42.38**	**46**	**30.46**	**41**	**27.15**	**151**	**100**

الجدول رقم 60: توزيع استعمال أنواع الخدمات المكتبية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين

جاءت النتائج الواردة في هذا الجدول المتعلق بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة شبه مماثلة للنتائج التي سجلت في الجدول السابق الخاص بمكتبة د. أحمد عروة. إذ تحصلت الخدمات التقليدية على أكبر نسبة من الإجابات الواردة عن هذا السؤال بحصولها على 42.38٪ من مجموعها الكلي، حيث تحصلت كل الفئات المنتمية إلى جامعة منتوري قسنطينة على أكبر نسبة من الإجابة و المقدرة بــ 15.62٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الخدمات لكل واحدة منها، مع الإشارة إلى أنها نسبة توازي كل أفراد العينة المدروسة بهذه المكتبة. تتلوها فئة الأساتذة و الباحثين من خارج الجامعة بنسبة 12.5٪ من مجموع الإجابات الخاصة بالخدمات التقليدية، ثم فئتي طلبة التدرج و ما بعد التدرج من خارج الجامعة بنسبة 10.93٪ من المجموع ذاته لكل واحدة منهما.بينما جاءت الفئات الأخرى لتحتل الرتبة الأخيرة من حيث عدد الإجابات المحصل عليه بنسبة 03.12٪ من

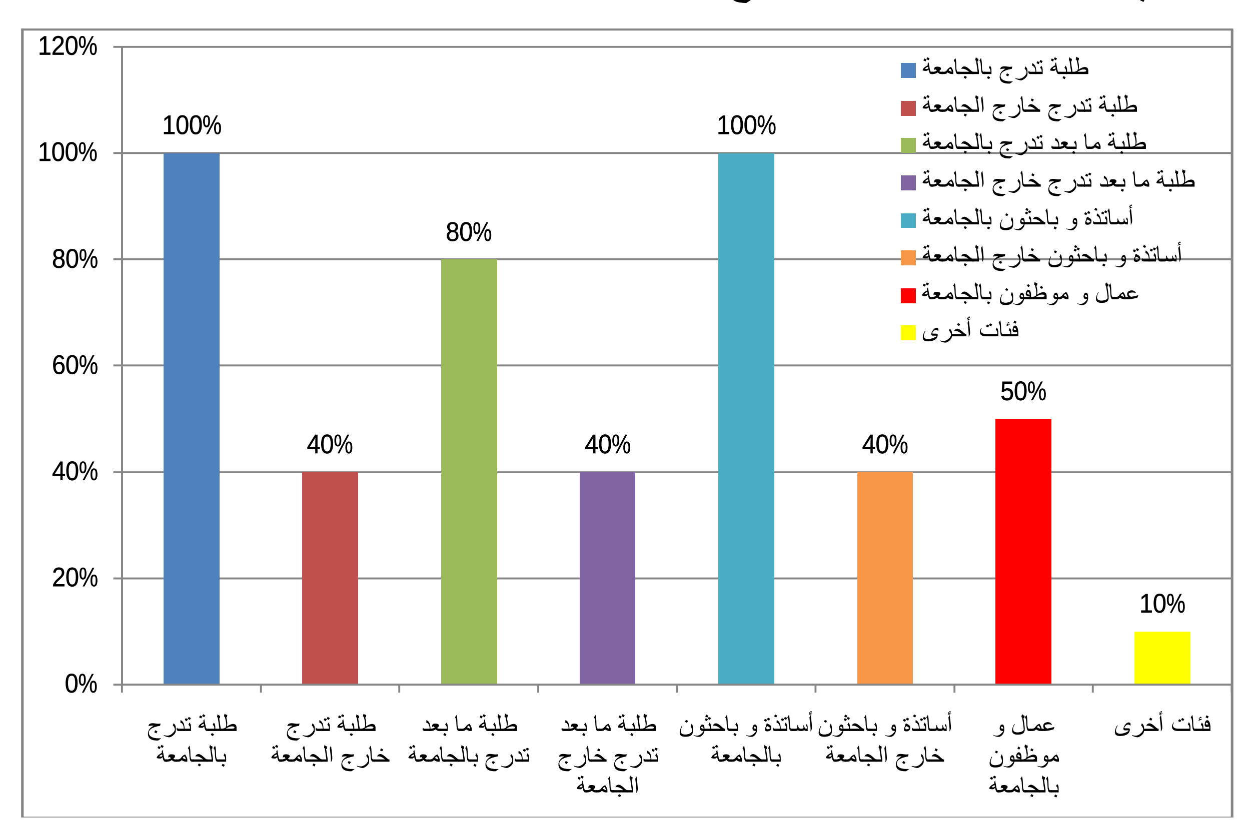
المجموع ذاته. و يشير الشكل التالي إلى النتائج و النسب نفسها، و لكن انطلاقا من مجموع عدد المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 77: توزيع نسب استعمال الخدمات التقليدية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

بينما جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا في الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال بنسبة تقدر بـــ 30.46٪ من مجموعها الكلي، حيث تصدرت فئتي طلبة التدرج و الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة الترتيب من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا النوع من الخدمات. بحصول كل واحدة منهما على 21.73٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الفئة، علما بأن هذه النسبة توازي كل أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة، و هو ما يمكن اعتباره دليل آخر عن الاستعمال الواسع للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، الممثلة بالدرجة الأولى في الفهرس الإلكتروني المتاح داخل جدران المكتبة من طرف الفئات التابعة للجامعة، للأسباب ذاتها التي تطرقنا إليها في تحليل الجدول السابق. كما جاءت فئة طلبة ما بعد التدرج المسجلين بالجامعة في الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات الواردة عن هذا النوع من الخدمات بنسبة 17.39٪

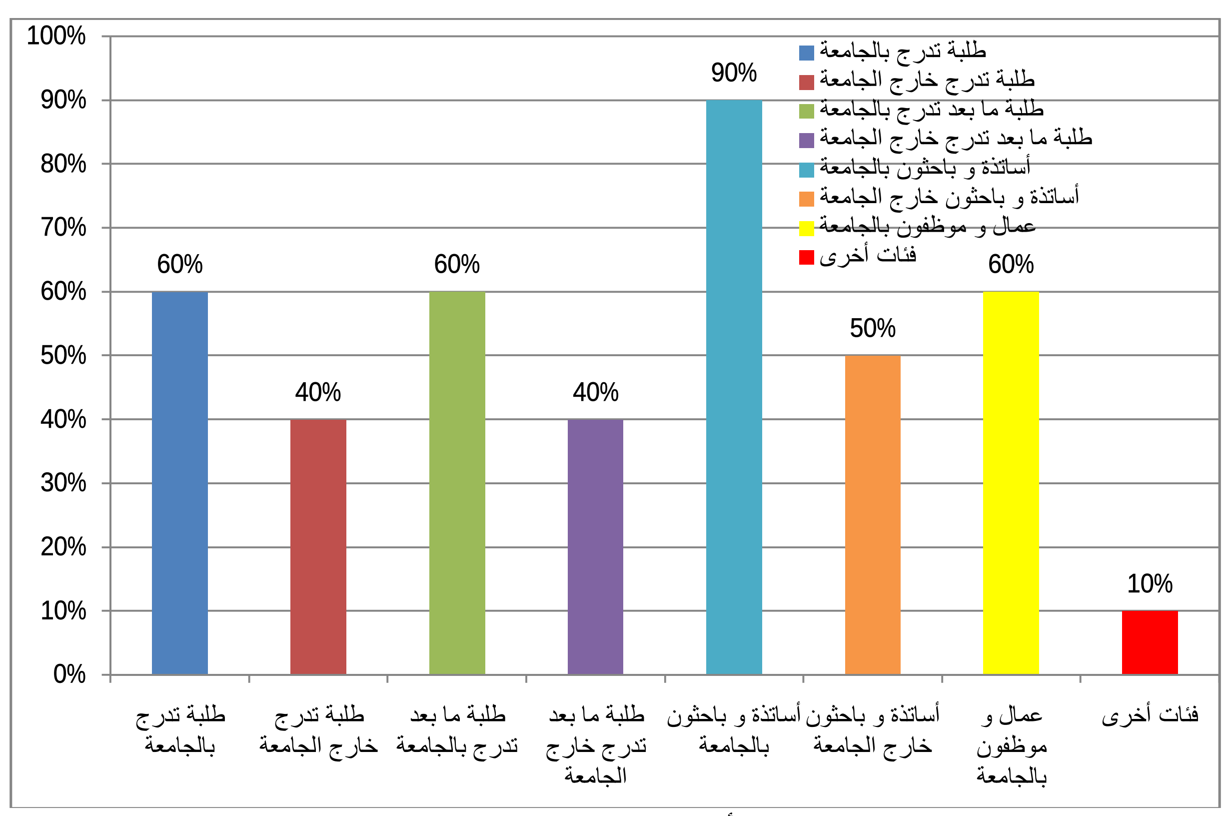
من مجموعها الكلي، تتلوها فئة العمال و الموظفون التابعون للجامعة بنسبة 10.86٪ من المجموع ذاته. ثم تأتي بقية الفئات الأخرى من خارج الجامعة بنسبة إجابة تقدر بـــ 08.69٪ من المجموع ذاته لكل واحدة منها، باستثناء الفئات الأخرى التي تحصلت على أدنى نسبة إجابة تقدر بـــ 02.17٪ فقط من مجموع الإجابات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المتاحة محليا. و يقدم لنا الشكل التالي صورة واضحة عن توزيع نسب استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف فئات المستعملين بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة، انطلاقا من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 78: توزيع نسب استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

و قد احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد الرتبة الأخيرة من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال بنسبة تقدر بـــ 27.15٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة تعتبر مرتفعة إذا ما قورنت بنظيرتها المسجلة في الجدول السابق الخاص بمكتبة د. أحمد عروة التي قدرت بـــ 11.22٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال بهذا الجدول. و قد يكون معنى ذلك، أن نسبة معتبرة من المكتبيين المستجوبين بمكتبة جامعة منتوري

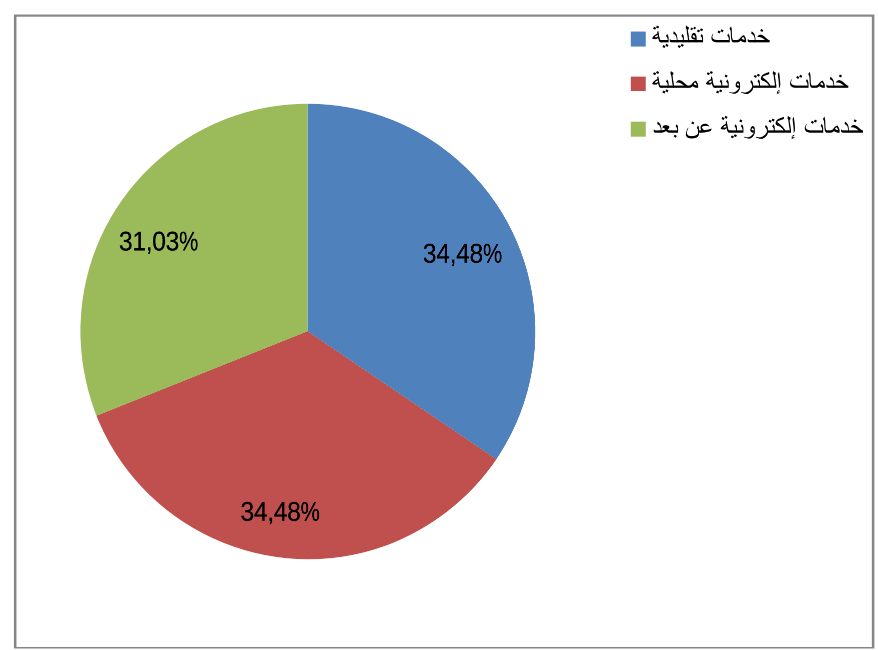
قسنطينة، يعتبرون بأن المحتوى المقدم في صفحات الوب المتاحة من طرف المكتبة على الإنترنت يمكن اعتباره محتوى خدماتيا، لاسيما فيما يتعلق بالقوائم المصنفة لمحتويات المكتبة المتاحة عبر هذه الصفحات، و التي سنعود إليها لاحقا. أما من حيث توزيع الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الخدمات على مختلف الفئات الواردة في السؤال، فقد جاءت هي كذلك مماثلة لما ورد في الجدول السابق من حيث الرتبة الأولى، التي تحصلت عليها فئة الأساتذة و الباحثين التابعين إلى الجامعة بنسبة 21.95٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الخدمات المكتبية، و هي نسبة تعادل 90٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة، و هو ما يمكن اعتباره تأكيدا للعلاقة القوية التي تربط بين هذه الفئة بالذات و الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، التي توفر إمكانية الإفادة من مختلف الخدمات و التسهيلات المكتبية ببغض النظر عن الحيز الزماني و المكاني. تتلوها مباشرة الفئات الأخرى التابعة للجامعة بنسبة 14.63٪ من المجموع ذاته. ثم فئة الأساتذة و الباحثون من خارج الجامعة بنسبة 12.19٪ من المجموع نفسه. تتبعها فئتي طلبة التدرج و ما بعد التدرج من خارج الجامعة بنسبة 09.75٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال لكل واحدة منهما. ثم تأتي الفئات الأخرى في الرتبة الأخيرة بنسبة 02.43٪ فقط من المجموع ذاته. و يعطي الشكل التالي صورة واضحة عن توزيع نسب استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف فئات المستعملين بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة، انطلاقا من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 79: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

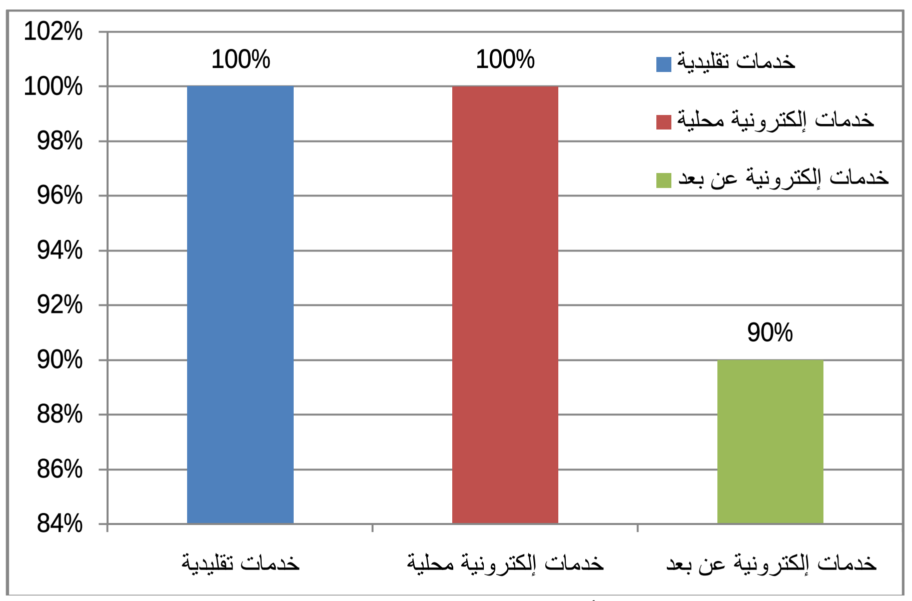
أما من حيث توزيع الإجابات الواردة عن هذا السؤال على فئات المستفيدين، فتجدر الإشارة مرة أخرى إلى أن فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة هي التي تحصلت على أكبر قدر من الإجابات بنسبة 19.2٪ من مجموعها الكلي. و هو دليل آخر على الأهمية التي تحظى بها هذه الفئة من المستفيدين ضمن السياسة الخدماتية لمكتبة جامعة منتوري قسنطينة من وجهة نظر المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. حيث تساوت كذلك الإجابات المتعلقة بالخدمات التقليدية و الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا كما هو الشأن بالنسبة للنتائج الواردة في الجدول السابق الخاص بمكتبة د. أحمد عروة، حيث تحصل كل واحدة منهما على نسبة 34.48٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الفئة، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تمثل كل أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. في حين جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد لتحتل الرتبة الأخيرة من حيث عدد الإجابات الواردة عن هذه الفئة بنسبة متقاربة إلى حد كبير تقدر بـــ 31.03٪ من مجموعها الكلي. إذ يمكن

اعتبار هذه النسبة مرتفعة مقارنة بتلك الواردة في الجدول السابق، لكونها تمثل 90٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. و هو ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم 80: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة من طرف فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الفئة

بينما يوضح الشكل التالي توزيع النسب ذاتها، و إنما انطلاقا من عدد أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة:



الشكل رقم 81: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة من طرف فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

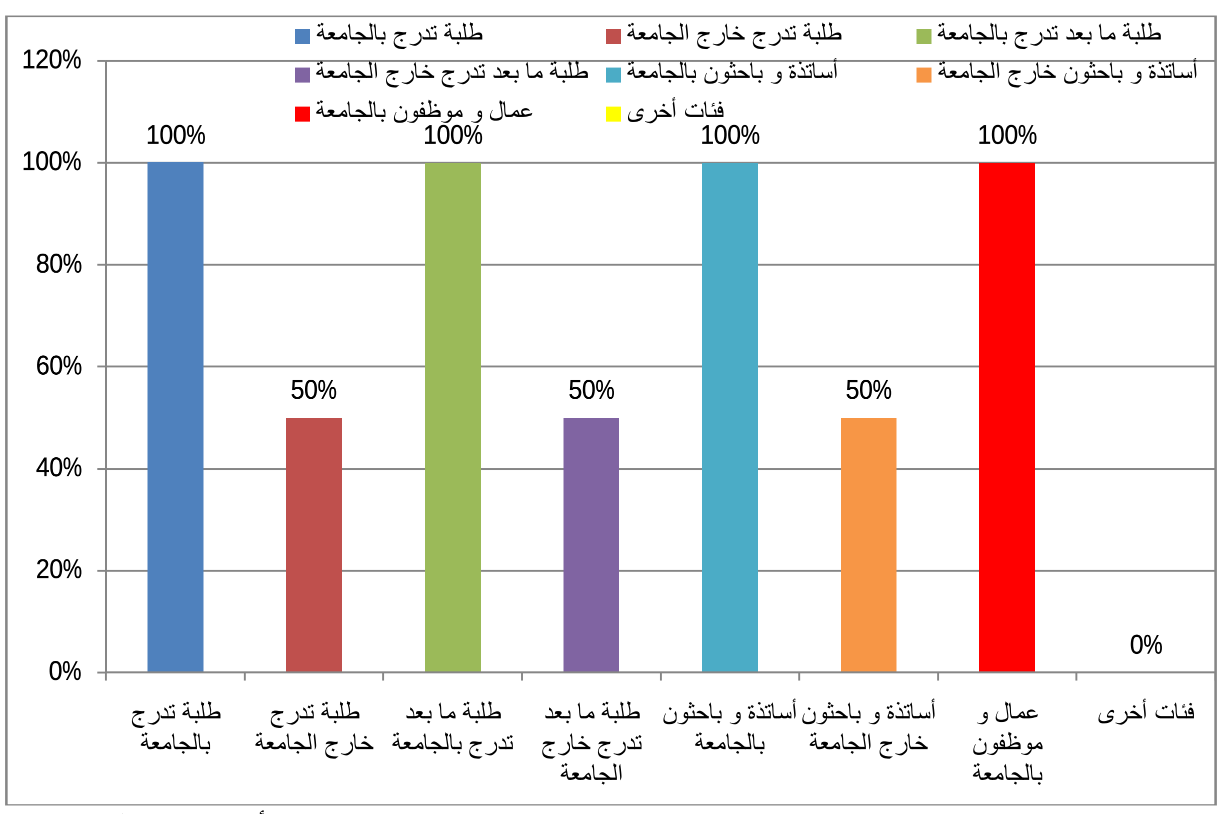
أما عن النتائج الواردة عن مكتبة المدرسة العليا للأساتذة، فقد جاءت موضحة في الجدول التالي:

مكتبة مدرسة الأساتذة								
س.14- وزع حسب رأيك **استعمال أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبتكم على فئات المستفيدين:**								
أنواع الخدمات / فئات المستفيدين	خدمات تقليدية	%	خدمات إلكتر. م. م.	%	خدمات إلكتر. م. ب.	%	مج	%
طلبة تدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية	02	18.18	02	33.33	00	00	**04**	**23.52**
طلبة تدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	01	09.09	00	00	00	00	**01**	**05.88**
طلبة ما بعد التدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية	02	18.18	02	33.33	00	00	**04**	**23.52**
طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	01	09.09	00	00	00	00	**01**	**05.88**
أساتذة و باحثون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	02	18.18	02	33.33	00	00	**04**	**23.52**
أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	01	09.09	00	00	00	00	**01**	**05.88**
عمال و موظفون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	02	18.18	00	00	00	00	**02**	**11.76**
فئات أخرى	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجموع	**11**	**64.7**	**06**	**35.29**	**00**	**00**	**17**	**100**

الجدول رقم 61: توزيع استعمال أنواع الخدمات المكتبية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين

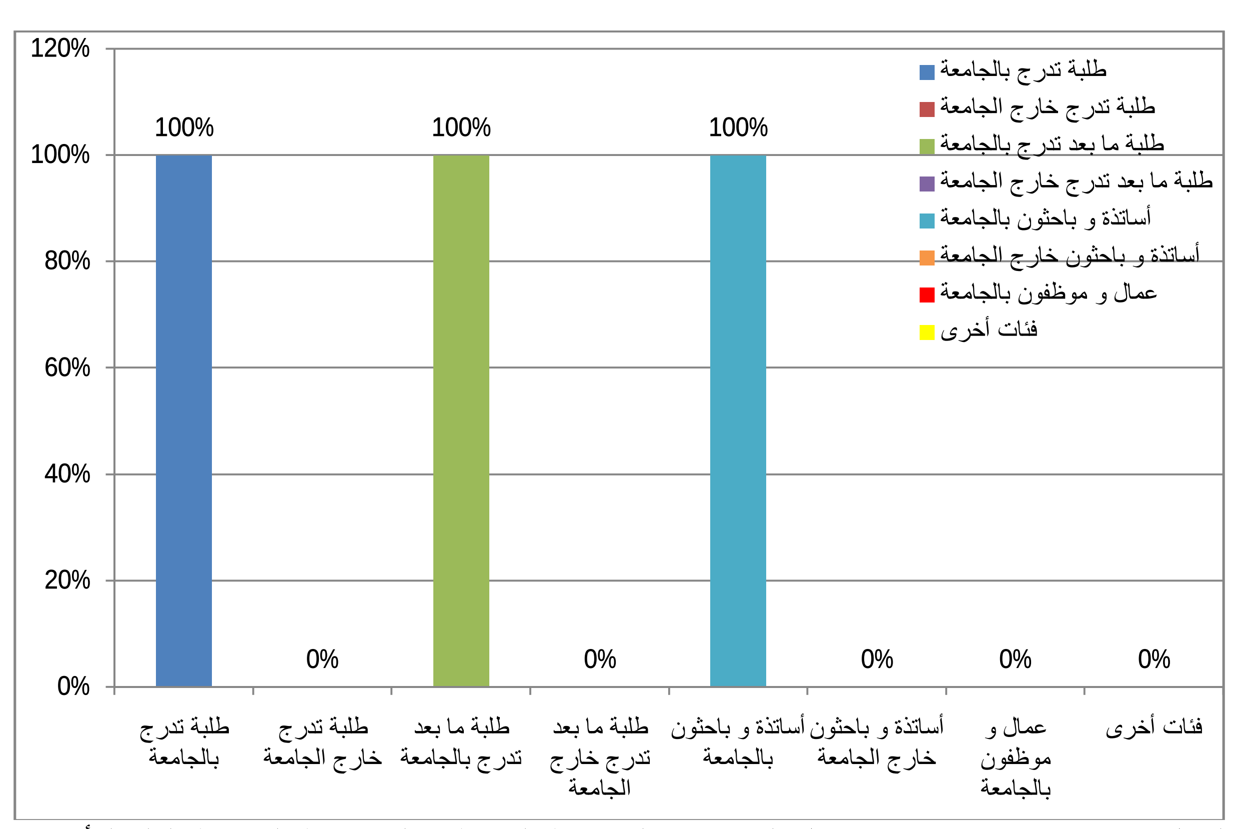
أهم ما يلاحظ من الأرقام الواردة عن هذا الجدول المتعلق بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة، هو أن الإجابات الواردة فيه اقتصرت على نوعين فقط من الخدمات المكتبية و هما: الخدمات التقليدية التي تحصلت على أكبر نسبة من الإجابات على هذا السؤال بـــ 64.7٪ من مجموعها الكلي، و الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا التي تحصلت على نسبة 35.29٪ من ذات المجموع. بينما لم تسجل أي إجابة بالنسبة للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد. و هو ما يمكن اعتباره إشارة قوية أو اعتراف من طرف المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة إلى عدم وجود هذا النوع من الخدمات ضمن النظام الخدماتي لهذه المكتبة، على عكس ما لوحظ في الجدولين السابقين أين تمت الإشارة إلى تقديم

الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبتي د. أحمد عروة و مكتبة جامعة منتوري قسنطينة بنسب متفاوتة، على الرغم من التحفظات و الملاحظات التي أوردناها حول هذا الموضوع سابقا. و قد تنوع توزيع الإجابات المتعلقة بالخدمات التقليدية على مختلف فئات المستفيدين بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بشكل يكاد يكون متواز بينها كما هو موضح في الجدول، حيث تحصلت كل الفئات المنتمية إلى المدرسة على النسبة ذاتها من الإجابات بحصول كل واحدة منها على نسبة 18.18٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الخدمات، و هي نسبة توازي كل أفراد المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. في حين تحصلت الفئات الأخرى من خارج المدرسة هي كذلك على النسبة ذاتها من الإجابات بحصول كل واحدة منها على نسبة 09.09٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بالخدمات التقليدية. باستثناء الفئات الأخرى إلى لم تسجل أية إجابة عن هذا السؤال. و يشير الشكل التالي إلى النتائج و النسب نفسها، و لكن انطلاقا من مجموع عدد المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 82: توزيع نسب استعمال الخدمات التقليدية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

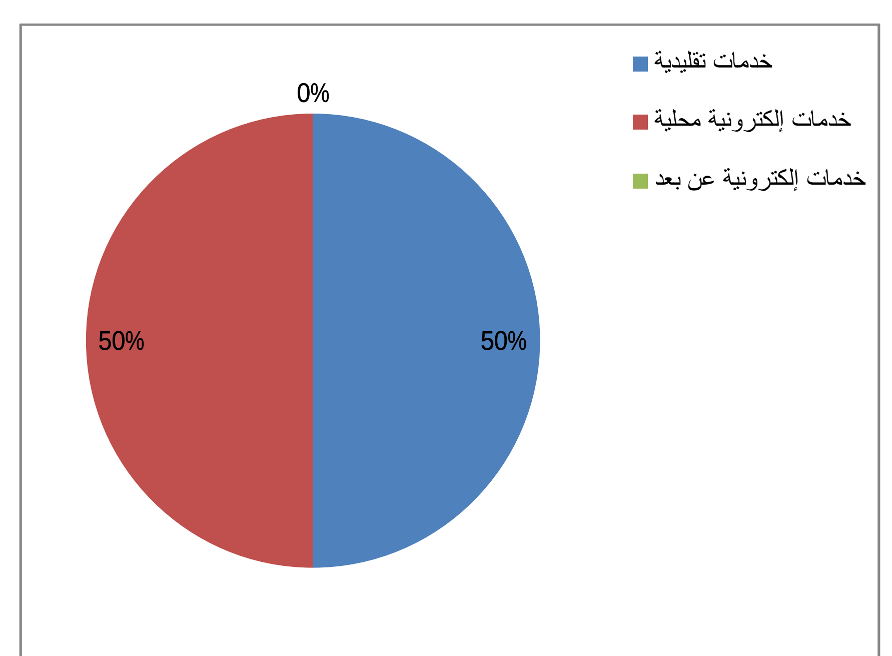
أما عن الإجابات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، فقد اقتصرت على ثلاث فئات فقط ممثلة في فئات طلبة التدرج المسجلين بالمدرسة، طلبة ما بعد التدرج المسجلين بالمدرسة و الأساتذة و الباحثين التابعين إلى المدرسة، حيث تحصلت كل فئة على النسبة ذاتها من الإجابات و المقدرة بـــ 33.33٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الخدمات لكل واحدة منها. و قد يعني ذلك اقتصار استعمال الفهارس الإلكترونية المتاحة محليا بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة من طرف فئات المستفيدين التابعين إلى هذه المؤسسة التعليمية بمختلف درجاتهم العلمية و مستوياتهم، لأسباب أوردناها سابقا. و يوضح الشكل التالي توزيع هذه النتائج انطلاقا من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة:



الشكل رقم 83: توزيع نسب استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

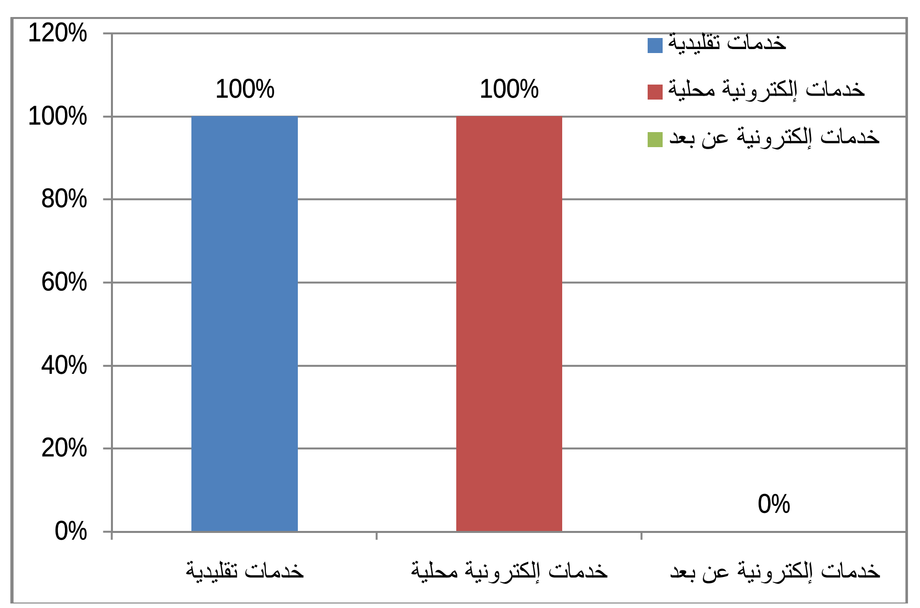
أما من حيث توزيع النتائج الواردة عن هذا السؤال على مختلف فئات المستفيدين، فقد جاءت هي كذلك شبه متوازية فيما بينها، حيث تحصلت الفئات الثلاث التالية التابعة للمدرسة الممثلة في: طلبة التدرج، طلبة ما بعد التدرج و الأساتذة و الباحثون على أكبر

نسبة إجابة تقدر بـــ 23.52٪ من المجموع الكلي للإجابات الواردة عن هذا السؤال لكل واحدة منها. تلتها فئة العمال و الموظفون التابعون للمدرسة بنسبة 11.76٪ من المجموع ذاته، ثم الفئات الأخرى من خارج المدرسة التي تحصلت على نسبة 05.88٪ من ذات المجموع، باستثناء الفئات الأخرى التي لم تسجل أية إجابة على هذا السؤال. و قد اقتصرت الإجابات المتعلقة بفئة الأساتذة و الباحثين التابعين للمدرسة على الخدمات التقليدية و الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بحصول كل واحدة منهما على 50٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الفئة، و هو ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم 84: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة من طرف فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى المدرسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الفئة

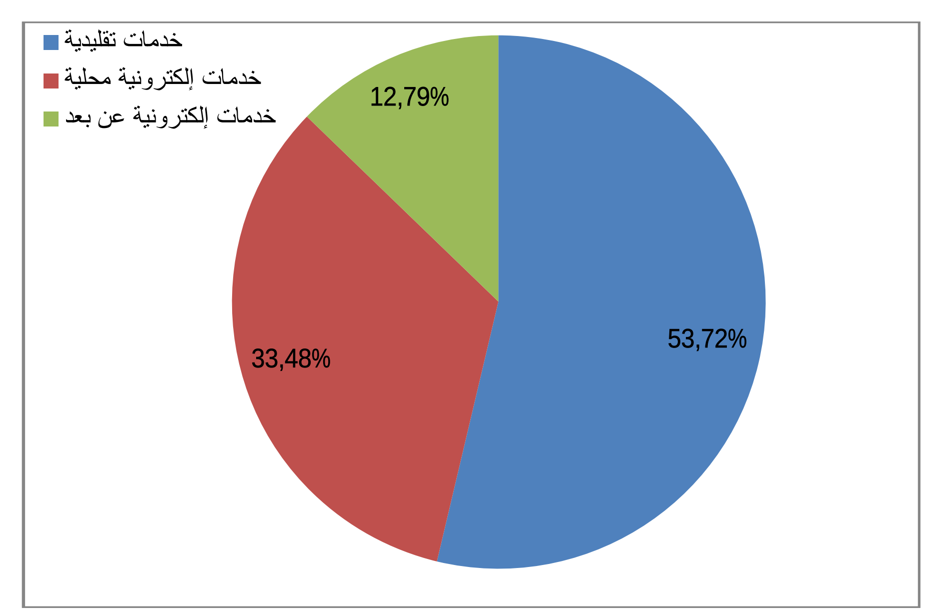
بينما يوضح الشكل التالي توزيع النسب ذاتها، و إنما انطلاقا من عدد أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة:



الشكل رقم 85: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة من طرف فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى الجامعة حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

و مما سبق، نستنتج بأن الخدمات التقليدية هي الأكثر استعمالا من طرف مجموع فئات المستفيدين بالمكتبات الجامعية الثلاث المدروسة، حيث يقدر متوسط نسبة استعمالها من طرفهم 53.72٪، و هذا يعبر على ترسخ هذا النوع من الخدمات في الممارسات المهنية و الخدماتية للمكتبات الجامعية محل الدراسة، و على اعتبارها عنصرا أساسيا في نظامها الخدماتي بشكل عام. بينما جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا في الرتبة الثانية من حيث متوسط نسبة استعمالها بالمكتبات الجامعية المدروسة، الذي يقدر بـــ 33.48٪، وهو ما يمكن اعتباره دليلا على الوجود الفعلي لهذا النوع من الخدمات بالمكتبات الجامعية المدروسة بسبب التقدم الملحوظ لمشاريع الأتمتة بها كما تم تأكيده لنا من طرف مسؤولي هذه المكتبات عند مقابلتهم، و هو ما أدى إلى تمكينها من عرض هذا النوع من الخدمات إلى جمهور المستفيدين، لا سيما من خلال إتاحتها للفهارس الإلكترونية (OPAC) داخل محيط جدرانها، التي تعتبر من أهم أشكال الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا. في حين جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد في الرتبة الأخيرة من حيث متوسط نسبة استعمالها من طرف مختلف فئات المستفيدين بالمكتبات الجامعية المدروسة، بمعدل استعمال ضعيف يقدر بـــ 12.79٪. و هي نسبة مرشحة للتقلص أكثر إذا ما أزيل اللبس

المسجل لدى فئة من المكتبيين المستجوبين حول مفهوم هذا النوع من الخدمات الذي يتعدى مجرد تقديم صفحات إعلانية عن المكتبة عبر شبكة الإنترنت. و هذا يدل مرة أخرى على عدم ارتقاء المكتبات الجامعية المدروسة إلى مستويات تمكنها من إتاحة هذا النوع من الخدمات ضمن منظومتها الخدماتية لأسباب سنحاول التعرض إليها لاحقا. و يقدم الشكل التالي صورة واضحة عن متوسط نسبة الإستعمال لكل نوع من الخدمات بالمكتبات الجامعية الثلاث محل الدراسة:



الشكل رقم 86: متوسط نسب استعمال أنواع الخدمات بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

و في السياق ذاته، يوضح الجدول التالي توزيع متوسط نسب استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف مختلف فئات المستفيدين بالمكتبات الجامعية المدروسة:

أنواع الخدمات / فئات المستفيدين	خدمات تقليدية	خدمات إلكتر. م. م.	خدمات إلكتر. م. ب.	المجموع
طلبة تدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية	46.15	44.07	09.77	**100**
طلبة تدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	73.12	17.97	08.88	**100**
طلبة ما بعد التدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية	44.27	41.5	14.21	**100**
طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	73.12	17.97	08.88	**100**
أساتذة و باحثون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	40.44	40.44	19.11	**100**
أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	70.22	16.93	12.83	**100**
عمال و موظفون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية	69.2	17.93	12.85	**100**
فئات أخرى	58.33	29.16	12.5	**100**

الجدول رقم 62: متوسط نسب استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة من طرف فئات المستفيدين حسب رأي المكتبيين المستجوبين

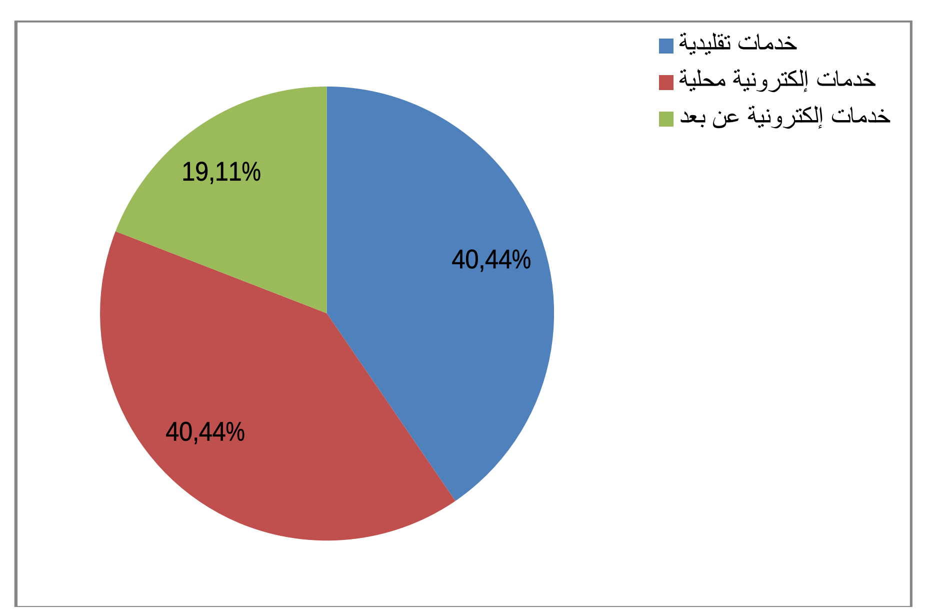
يشير هذا الجدول إلى متوسطات نسب استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف مختلف فئات المستفيدين، حيث تم حساب هذه المعدلات انطلاقا من الأرقام و النتائج الواردة في الجداول الثلاثة السابقة المتعلقة بالمكتبات الجامعية المدروسة، و بالتحديد، انطلاقا من نسب الإستعمال المتعلقة بكب فئة على حدا من فئات المستفيدين الواردة في تلك الجداول الثلاث.

و تؤكد النتائج المحصل عليها في هذا الجدول، تلك الواردة في الجداول الثلاثة السابقة من حيث ترتيب أنواع الخدمات حسب وتيرة استعمالها من طرف المستفيدين بمختلف فئاتهم. حيث يتضح جليا من خلال الأرقام الواردة في هذا الجدول بأن الخدمات التقليدية هي التي تحظى بأكبر معدل استعمال من طرف كل الفئات مقارنة بالنوعين الآخرين من الخدمات المكتبية. حيث سجلت أكبر متوسطات استعمال هذا النوع من الخدمات لدى فئات المستفيدين من خارج المؤسسة التعليمية، تتصدرها فئة طلبة التدرج و طلبة ما بعد التدرج من خارج المؤسسة التعليمية بمتوسط نسبة استعمال يقدر بـــ 73.12٪ لكل واحدة منهما. تتبعهما مباشرة فئة الأساتذة و الباحثين من خارج المؤسسة التعليمية بمتوسط نسبة استعمال يصل إلى 70.22٪. و قد لا يعني ذلك بأن الخدمات التقليدية بالمكتبات الجامعية المدروسة تستعمل أكثر من طرف فئات المستفيدين من خارج المؤسسة المؤسسات التعليمية التي تتبع لها هذه المكتبات، إذ يمكن أن يفسر ذلك بعدم تمتع هذه الفئات بالتسهيلات نفسها التي تتمتع بها الفئات الأخرى التابعة إلى المؤسسة التعليمية في استعمال و الإفادة من أنواع الخدمات الأخرى الممثلة في الخدمات الإلكترونية سواء تلك المتاحة محليا أو عن بعد، كونها لا تحظى بالأولوية كما اشرنا إليه سابقا. و هو ما يجعل معدلات استعمالها للخدمات التقليدية أكبر من المعدلات المسجلة لدى بقية الفئات الأخرى المنتمية إلى المؤسسة التعليمية.

و في السياق ذاته، تأتي الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا في الرتبة الثانية من حيث متوسط نسب الاستعمال من طرف مختلف فئات المستفيدين، حيث سجلت أكبر معدلات استعمالها لدى فئات المستفيدين التابعين للمؤسسة التعليمية، تتصدرها فئة طلبة التدرج بمتوسط نسبة استعمال يقدر بـــ 44.07٪، تتبعها فئة طلبة ما بعد التدرج بمعدل استعمال

يقدر بـــ 41.5٪، ثم فئة الأساتذة و الباحثين بمتوسط نسبة استعمال يصل إلى 40.44٪. أما أدنى نسبة متعلقة بمعدل استعمال هذا النوع من الخدمات، فقد سجلت لدى فئة الأساتذة و الباحثين من خارج المؤسسة التعليمية بمتوسط نسبة استعمال يقدر بـــ 16.93، و هو ما قد يشير إلى الصعوبات التي تواجه هذه الفئة من المستفيدين في استعمال هذا النوع من الخدمات بالمكتبات الجامعية محل الدراسة. أما عن الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، فقد جاءت معدلات استعمالها من طرف مختلف فئات المستفيدين ضعيفة مقارنة بالنوعين السابقين من الخدمات المكتبية، حيث سجل أعلى معدل استعمال لهذا النوع من الخدمات لدى فئة الأساتذة و الباحثين التابعين للمؤسسة التعليمية بمتوسط نسبة استعمال يصل إلى 19.11٪، تتبعها مباشرة فئة طلبة ما بعد التدرج المسجلين بالمؤسسة التعليمية بمتوسط نسبة استعمال يقدر بـــ 14.21٪، و هو ما يمكن اعتباره إشارة من طرف المكتبيين المستجوبين إلى الأولوية الموجهة لدى هاتين الفئتين من المستفيدين فيما يتعلق باستعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد. بينما سجل أدنى معدل استعمال لهذا النوع من الخدمات لدى فئتي طلبة التدرج و طلبة ما بعد التدرج من خارج الجامعة بمتوسط نسبة استعمال يقدر بـــ 08.88٪ لكل واحدة منهما.

و هناك استثناء واحد سجل لدى فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى المؤسسة التعليمية، التي ستشكل مجال دراسة الجزء الثاني من الدراسة الميدانية، يتمثل في كونها الفئة الوحيدة التي تساوت فيها متوسطات نسب استعمال الخدمات التقليدية و الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، بحصول كل واحدة منهما على متوسط نسبة استعمال يقدر بـــ 40.44٪ من طرف هذه الفئة من المستفيدين، بينما قدر متوسط نسبة استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف هذه الفئة بـــ 19.11٪ كما رأينا أعلاه. و يوضح الشكل التالي توزيع معدلات استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى المؤسسة التعليمية:



الشكل رقم 87: متوسط نسب استعمال أنواع الخدمات بالمكتبات الجامعية المدروسة من طرف فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى المؤسسة التعليمية حسب رأي المكتبيين المستجوبين

5-5- الخدمات الإلكترونية و طرق إتاحتها من طرف المكتبات الجامعية المدروسة:

هذا، و بغية معرفة ما هي أكثر أنواع الخدمات المكتبية التقليدية استعمالا من طرف مختلف فئات المستفيدين بالمكتبات الجامعية الثلاثة المدروسة، أوردنا السؤال رقم 15 الذي جاءت نتائجه ممثلة في الجدول التالي:

س.15- ما هي **الخدمات التقليدية** التي تقدمها مكتبتكم؟:

الخدمة	المكتبة						مج	%
	م.أ.ع[1]	%	م.ج.م[2]	%	م.ع.أ[3]	%		
توفير فضاءات للمطالعة الداخلية	08	12.9	10	14.49	02	18.18	**20**	**14.08**
الإعارة الداخلية	08	12.9	10	14.49	02	18.18	**20**	**14.08**
الإعارة الخارجية	08	12.9	10	14.49	02	18.18	**20**	**14.08**
الخدمة المرجعية	08	12.9	09	13.09	01	09.09	**18**	**12.67**
التعريف بالمقتنيات الجديدة	08	12.9	08	11.59	02	18.18	**18**	**12.67**
البحث في الفهارس الورقية	08	12.9	07	10.14	01	09.09	**16**	**11.26**
توفير فضاءات للعمل الجماعي	06	09.67	04	05.79	00	00	**10**	**07.04**
تكوين المستفيدين	02	03.22	06	04.22	00	00	**08**	**05.63**
الإعارة ما بين المكتبات	01	01.61	03	04.34	01	09.09	**05**	**03.52**
خدمات أخرى	03	04.83	01	01.44	00	00	**04**	**02.81**
خدمة التصوير و الاستنساخ	02	03.22	01	01.44	00	00	**03**	**02.11**
المجموع	**62**	**43.66**	**69**	**48.59**	**11**	**07.74**	**142**	**100**

الجدول رقم 63: أنواع الخدمات المكتبية التقليدية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

يوضح هذا الجدول أنواع الخدمات المكتبية التقليدية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، التي علمنا من خلال الجداول السابقة بأنها تشكل أكثر أنواع الخدمات المكتبية استعمالا من طرف المستفيدين بهذه المكتبات بحصولها على أكبر معدلات استعمال مقارنة بالنوعين الآخرين من الخدمات المكتبية، و الهدف من هذا الجدول هو محاولة معرفة أنواع الخدمات المكتبية التقليدية الأكثر تقديما من طرف المكتبات الجامعية مدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، لكي يتسنى لنا تكوين صورة اكثر وضوحا عن النظام الخدماتي للمكتبات الجامعية المدروسة، و هو ما سوف يمكننا لاحقا من وضع مخطط شامل لنظام عرض الخدمات للمكتبات المدروسة من جهة، و مخططات أخرى خاصة بكل مكتبة على حدا من جهة أخرى، وفق النموذج الذي تطرقنا إليه في الجانب النظري لدراستنا.

[1] مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
[2] المكتبة المركزية لجامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
[3] مكتبة المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الاجتماعية بقسنطينة.

و تشير الأرقام الواردة في الجدول بأن هناك ثلاث أنواع من الخدمات التقليدية التي تشكل النواة الرئيسية لنظام عرض الخدمات بالمكتبات الجامعية المدروسة، بحصولها على كل الإجابات الواردة عن هذا السؤال و هي خدمات: توفير فضاءات للمطالعة الداخلية، الإعارة الداخلية و الإعارة الخارجية، بحصول كل واحدة منها على نسبة 14.08٪ من المجموع الكلي لإجابات الواردة عن هذا السؤال، علما بأن هذه النسبة توازي كل أفراد عينة المكتبيين المستجوبين. تتبعها خدمتي: الخدمة المرجعية و التعريف بالمقتنيات الجديدة بحصول كل واحدة منهما على نسبة 12.67٪ من مجموع الإجابات، أو ما يعادل 90٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. تليهما خدمة البحث في الفهارس الورقية التي تحصلت على 11.26٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة توازي 80٪ من مجموع أفراد الهينة. ثم خدمة توفير فضاءات للعمل الجماعي بنسبة 07.04٪ من المجموع الكلي للإجابات، أي ما يعادل نصف أفراد عينة الدراسة. فخدمة تكوين المستفيدين التي تحصلت على نسبة 05.63٪ من مجموع الإجابات، علما بأن أكبر معدل للإجابات عن هذا النوع من الخدمات التقليدية سجل لدى مكتبة جامعة منتوري قسنطينة بحصولها على 60٪ من مجموع عينة المكتبيين بهذه المكتبة، و هي نسبة معتبرة قد تعبر عن الجهود التي تبذلها هذه المكتبة في تكوين المستفيدين من خدماتها حول طرق البحث عن المعلومات و الوثائق و كيفية الإفادة من خدماتها بأمثل السبل و الوسائل مقارنة بالمكتبات الأخرى، التي سجلت نسب إجابة ضعيفة عن هذا النوع من الخدمات التقليدية، حيث قدرت نسبة الإجابة عنه بمكتبة د. أحمد عروة بـــ25٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين بها، في حين لم تسجل أي إجابة عن هذه الخدمة بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة، و هو ما قد يعبر عن عدم وجود هذه الخدمة ضمن النظام الخدماتي لهذه المكتبة، لأسباب يمكن أن تعود إلى قلة الإمكانيات و خاصة قلة العنصر البشري المؤهل بهذه المكتبة. ثم تأتي الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال، و الممثلة أساسا في خدمات توفير الكتب القديمة و المخطوطات و كتب البراي الموجهة لذوي الحاجات الخاصة، بنسبة ضعيفة تقدر بـــ 02.81٪ من مجموع الإجابات، و هو ما يعادل 20٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة. بينما جاءت

خدمة التصوير و الاستنساخ في الرتبة الأخيرة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال بنسبة تقدر بـــ 02.11٪ من هذا المجموع، و هو ما يعادل 15٪ فقط من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية المدروسة، و هو يؤدي بنا إلى التساؤل حول أسباب قلة اهتمام المكتبات الجامعية محل الدراسة بتقديم هذه الخدمة التي يمكن أن تشكل مصدر دخل إضافي لها، فضلا عن التسهيلات التي قد تقدمها للمستفيدين بتوفير الوقت و الجهد و الكلفة اللازمة لهم للحصول على هذه الخدمة في أماكن أخرى خارج المكتبة.

أما عن أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، فقد طرحنا السؤال رقم 16 الذي جاءت نتائجه موضحة في الجدول التالي:

س.16- في حالة تقديم مكتبتكم **للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا**، هل هي خدمات:

الخـــدمـــة	الـــمـــكـــتـــبـــة						مج	%
	م.أ.ع[1]	%	م.ج.م[2]	%	م.ع.أ[3]	%		
توفير مصادر إلكترونية (CD-ROM)	06	20	10	20.83	01	12.5	**17**	**19.76**
توفير حواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت	06	20	08	16.66	02	25	**16**	**18.6**
توفير وسائط سمعية بصرية	03	10	10	20.83	02	25	**15**	**17.44**
البحث في بنوك المعلومات على CD-ROM أو على الخط	04	13.33	06	12.5	01	12.5	**11**	**12.79**
إتاحة الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة	06	20	03	06.25	02	25	**11**	**12.79**
البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط (OPAC)	03	10	05	10.41	00	00	**08**	**09.3**
توفير النفاذ إلى أرشيفات مفتوحة	02	06.66	02	04.16	00	00	**04**	**04.65**
توفير النفاذ إلى دوريات إلكترونية	00	00	03	06.25	00	00	**03**	**03.48**
خدمات أخرى	00	00	01	02.08	00	00	**01**	**01.16**
الـــمـــجـــمـــوع	**30**	**34.88**	**48**	**55.81**	**08**	**09.3**	**86**	**100**

[1] مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
[2] المكتبة المركزية لجامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
[3] مكتبة المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الاجتماعية بقسنطينة.

الجدول رقم 64: أنواع الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة محليا المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

على غرار الجدول السابق، يشير هذا الجدول إلى أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبات الثلاث، إذ يتضح من خلال الأرقام الواردة فيه بأن خدمة توفير المصادر الإلكترونية (CD-ROM) هي الخدمة التي تحصلت على اكبر قدر من الإجابات من طرف المكتبيين المستجوبين عن هذا السؤال، بنسبة إجابة تقدر بــ 19.76٪ من مجموعها الكلي، و هو ما يعادل 85٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين، و هي إشارة من طرف المكتبيين المستجوبين إلى الوجود الفعلي للوسائط الإلكترونية ضمن الأرصدة الوثائقية للمكتبات المدروسة، حيث نلاحظ بأن كل أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة أشاروا إلى تقديم هذا النوع من الوسائط المعلوماتية ضمن الخدمات المقدمة من طرف مكتبتهم، و قد يكون في ذلك إشارة منهم إلى مصلحة DocElec التابعة إلى هذه المكتبة، و هي مصلحة تم تجميع فيها كل الوسائط البصرية سواء تلك التي تم الحصول عليها بشكل منفرد أو تلك التي تم الحصول عليها في شكل أدوات مرافقة للكتب المطبوعة، قصد التعريف بها و تسهيل إتاحتها لدى مختلف المستفيدين من خدمات المكتبة. بينما بلغت نسبة المكتبيين الذين أجابوا بوجود هذه الوسائط ضمن خدمات مكتبة د. أحمد عروة 75٪ من مجموعهم الكلي. في حين بلغت نسبة الإجابة عن وجود هذه الوسائط بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة 50٪، مع الإشارة إلى أن هذه المكتبة لا تتكفل إلا بتسيير الوثائق الورقية بسبب تكفل مصالح أخرى مستقلة من الناحية الإدارية و التنظيمية عن المكتبة بتسيير الوثائق السمعية البصرية و الوثائق الإلكترونية، بالإضافة إلى الخرائط المتواجدة بالمدرسة العليا للأساتذة، و هما مصلحتي السمعي البصري و مركز التوثيق المتخصص في الجغرافيا، و هو ما يحد من توحيد إجراءات العمل و يصعب توفير هذه الوثائق للمستفيدين حسب تعبير مديرة هذه المكتبة[1]. بينما تحصلت خدمة توفير حواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت على الرتبة الثانية من حيث

[1] معلومات مستقاة من محافظة مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 09 جوان 2007.

عدد الإجابات الواردة عن هذا السؤال، بنسبة تقدر بـــ 18.6٪ من مجموعها الكلي، و هو ما يوازي 80٪ من المجموع الكلي للمكتبيين المستجوبين، حيث أجاب كل المكتبيين المستجوبين بمكتبة المدرسة العليا الأساتذة بوجود هذه الخدمة بمكتبتهم، في حين بلغت نسبة الإجابة بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة عن هذه الخدمة 80٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها، على الرغم من وجود هذه الخدمة منذ سنة 1998 حسب المعلومات المستقاة من مديرة المكتبة[1]. كما بلغت نسبة المكتبيين الذين أجابوا بوجود هذه الخدمة بمكتبة د. أحمد عروة 75٪ من مجموعهم الكلي. و قد جاءت خدمة توفير الوسائط السمعية البصرية في الرتبة الثالثة من حيث عدد الأجوبة المحصل عليها وفق الأرقام الواردة في الجدول بنسبة إجابة تقدر بـــ 17.44٪، حيث أجاب كل المكتبيين المستجوبين بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة بتقديم مكتبتهم لهذا النوع من الوسائط المعلوماتية التي تعتبر من أهم الوسائط المعلوماتية المقدمة من طرف هذه المكتبة، بسبب وجود مصلحة الوثائق السمعية البصرية المشار إليها سابقا بهذه المكتبة. كما أجاب كذلك كل المكتبيين المستجوبين بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بتقديم مكتبتهم لخدمة توفير هذه الوثائق على الرغم من تسييرها من طرف مصلحة أخرى مستقلة عن المكتبة كما أشرنا إليه أعلاه، حيث يتم تحويل الطلبات الموجهة إلى المكتبة حول هذه الوثائق إلى المصلحة المعنية بتسييرها في إطار عمل تنسيقي و تعاوني بينهما حسب ما جاء في تصريحات مديرة المكتبة[2]. ثم تأتي خدمتي البحث في بنوك المعلومات على الوسائط البصرية (CD-ROM) أو على الخط و إتاحة الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة في الرتبة الرابعة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بنسبة 12.79٪ لكل واحدة منهما. ففيما يتعلق بخدمة البحث في بنوك المعلومات سواء على الخط أو خارجه، تجدر الإشارة إلى أن هناك مكتبة واحدة فقط من بين المكتبات الثلاث المدروسة تقوم بعملية الإشتراك للحصول على تراخيص النفاذ إلى قواعد و بنوك المعلومات في مختلف التخصصات خاصة العلمية والطبية منها، و هي مكتبة جامعة منتوري قسنطينة، حيث بلغت نسبة الإجابة على وجود

---

[1] معلومات مستقاة من مديرة مكتبة جامعة منتوري قسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 08 جوان 2007.
[2] معلومات مستقاة من محافظة مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 09 جوان 2007.

هذه الخدمة بهذه المكتبة 60٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها. و هو ما يؤدي بنا إلى التساؤل عن نسبة المكتبيين المستجوبين بمكتبتي د. أحمد عروة و مكتبة المدرسة العليا للأساتذة الذين أجابوا بوجود هذه الخدمة بمكتباتهم، حيث بلغت تلك النسبة 50٪ في كل واحدة منهما. إذ يمكن أن يفسر ذلك بأنه تم الإشارة من طرف هؤلاء المكتبيين إلى قاعدة المعلومات التابعة للفهرس الإلكتروني لكلتا المكتبتين التي يمكن مساءلتها باستعمال الفهرس الإلكتروني المتاح بهما. أما عن خدمة توفير الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة، فالملاحظ أن هناك تفاوت في الإجابات حول هذه الخدمة من مكتبة على أخرى، غير أن أهم مفارقة تتعلق بهذا النوع من الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، تتمثل في نسبة الإجابة المحصل عليها بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة، حيث أجاب كل المكتبيين المستجوبين بها بوجود هذه الخدمة بمكتبتهم، مع الإشارة إلى عدم وجود أي برنامج أو مشروع لرقمنة الوثائق بهذه المكتبة، و أنه لم يتم ملاحظة وجود هذه الخدمة لا من خلال المعاينة الميدانية بهذه المكتبة، و لا من خلال تصريحات مديرة المكتبة، و لا حتى من الوثائق التي تعرف بها. في حين بلغت نسبة المكتبيين الذين أجابوا بوجود هذه الخدمة بمكتبة د. أحمد عروة 75٪ في إشارة منهم إلى مشروع المكتبة الرقمية الذي سخرت له إمكانيات مادية و بشرية كبيرة بهذه المكتبة. كما بلغت نسبة الإجابة ذاتها 30٪ فقط بمكتبة جامعة منتوري، و قد يعود ذلك إلى التجربة الفتية لهذه المكتبة في مجال الرقمنة، حيث لجأت هذه المكتبة مؤخرا إلى جهة خارجية لرقمنة مجموعة أولية من الكتب المطبوعة كمرحلة تجريبية لهذا المشروع الذي يعتبر حاليا في مرحلة التخطيط بهذه المكتبة[1]، كما أنه لم يتم الوصول إلى مرحلة إتاحة الوثائق المرقمنة كنوع من أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بهذه المكتبة.

و لم يخلو هذا الجدول من بعض المفارقات الأخرى، أهمها تلك المتعلقة بخدمة البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط (OPAC) التي أشرنا سابقا إلى كونها تمثل إحدى المكونات الرئيسية للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بالمكتبات الجامعية الثلاث المدروسة، بسبب التقدم الكبير في مشاريع الحوسبة بها. غير أن هذه الخدمة تحصلت

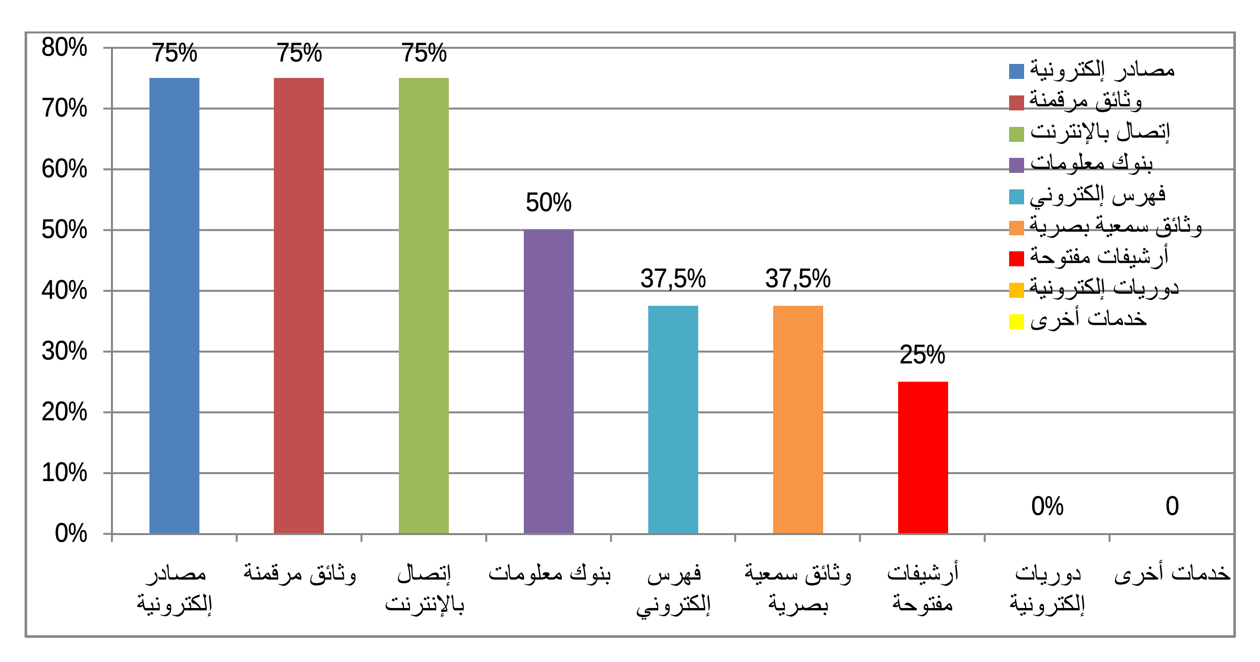
[1] معلومات مستقاة من مديرة مكتبة جامعة منتوري قسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 08 جوان 2007.

على الرتبة الخامسة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بنسبة ضعيفة تقدر بـــ 09.8٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة توازي 40٪ فقط من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين. كما يلاحظ في السياق ذاته بأنه لم يتم تسجيل أي إجابة متعلقة بهذه الخدمة بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة، على الرغم من الجهود المعتبرة المبذولة بهذه المكتبة في عملية الحوسبة التي بدأت في سنة 2000 باعتماد برمجية Syngeb، حيث تم الانتهاء من إدخال كل الرصيد الوثائقي للمكتبة بهذا النظام الآلي خلال سنة 2005[1]. و من جهتها، فقد بلغت نسبة افجابة عن هذه الخدمة بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة 50٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها، على الرغم كذلك من كون البدايات الأولى لعملية الحوسبة بهذه المكتبة ترجع إلى سنة 1994 باستعمال نظام Syngeb. في حين بلغت نسبة الإجابة ذاتها 37.5٪ فقط بمكتبة د. أحمد عروة، على الرغم من أن هذه المكتبة تمتلك تجربة طويلة و تعتبر السباقة إلى الشروع في عملية الحوسبة، حيث تم الإنتهاء من حوسبة كل الرصيد الوثائقي لهذه المكتبة باستعمال نظام آلي مصمم محليا خلال سنة 1992[2]. و من بين المفارقات الأخرى الملاحظة في الجدول، تلك المتعلقة بخدمة توفير النفاذ إلى الأرشيفات المفتوحة، حيث بلغت نسبة الإجابة عن هذه الخدمة 04.65٪ من المجموع الكلي للإجابات، بما يوازي 20٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة، حيث اقتصرت الإجابة عن هذا النوع من الخدمات الإلكترونية على مكتبتي د. أحمد عروة التي سجلت 25٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها، مكتبة جامعة منتوري قسنطينة التي سجلت نسبة 20٪ من المجموع ذاته. غير أنه لا توجد أية خدمة لها علاقة بتوفير هذا النوع من الوثائق بالمكتبات الجامعية المدروسة، إذ يمكن أن تفسر هذه النسبة من الإجابة و إن كانت ضعيفة، بعدم الفهم الجيد لهذه الفئة من المكتبيين لمفهوم المستودعات الإلكترونية و الأرشيفات المفتوحة. بينما تحصلت خدمة توفير النفاذ إلى الدوريات الإلكترونية على الرتبة السابعة من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال بنسبة 03.48٪ من مجوعها الكلي، و هي نسبة توازي 15٪ فقط من مجموع أفراد عينة

[1] معلومات مستقاة من محافظة مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة في إطار مقابلة أجريت معها يوم 09 جوان 2007.
[2] معلومات مستقاة من مدير مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية في إطار مقابلة أجريت معه يوم 07 جوان 2007.

المكتبيين المستجوبين، حيث اقتصرت الإجابة على هذا النوع من الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا على مكتبة جامعة منتوري قسنطينة بنسبة 30٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها، و يمكن أن يفسر ذلك إلى كونها المكتبة الوحيدة من بين المكتبات المدروسة التي تقوم بالإشتراك للحصول على تراخيص النفاذ للدوريات الإلكترونية في مختلف التخصصات بالإضافة إلى قواعد المعلومات التي أشرنا إليها سابقا. و أخيرا، تأتي الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال في الرتبة الأخيرة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها، بنسبة ضعيفة جدا تقدر بـــ 01.16٪ من مجموعها الكلي، حيث اقتصرت هذه الفئة من الخدمات على إجابة واحدة فقط من مكتبة جامعة منتوري قسنطينة دون غيرها، تتعلق بخدمة البراي المقدمة لفائدة ذوي الحاجات الخاصة من طرف هذه المكتبة.

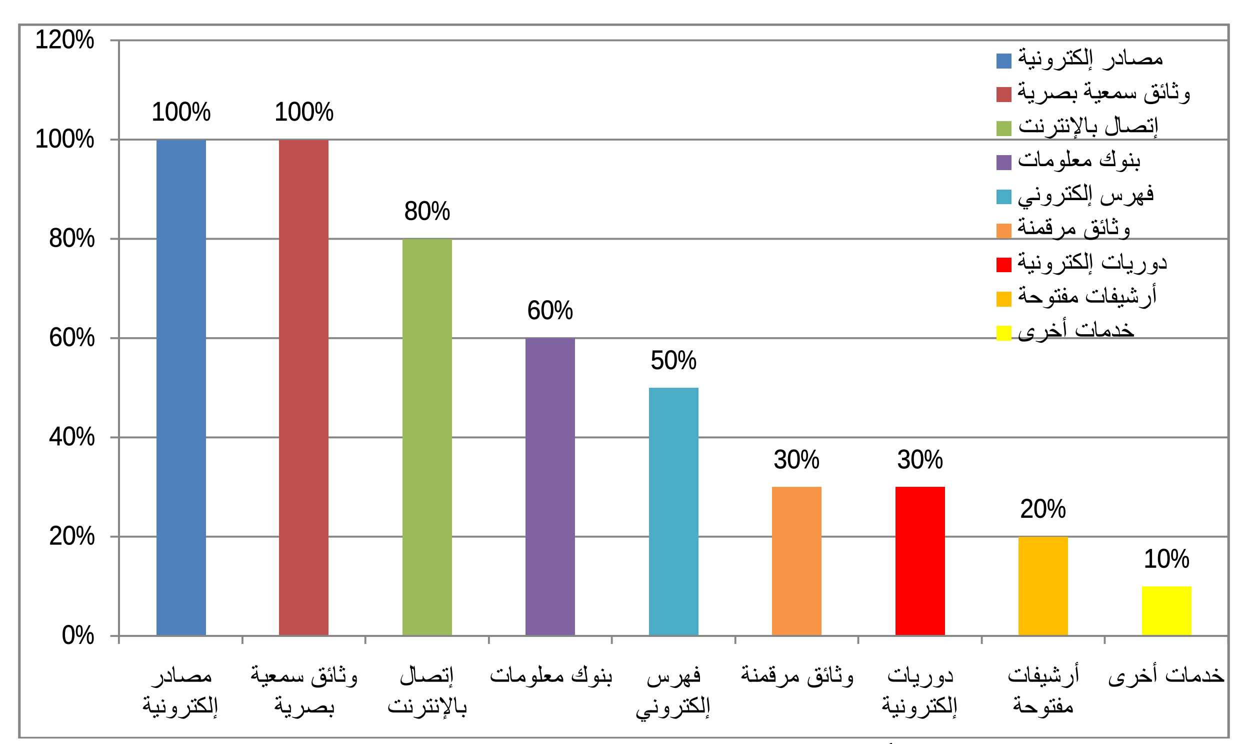
أمـــا عن توزيع النتائج الواردة في الجدول على كل مكتبة من المكتبات المدروسة علـــى حدا، فإنه يتضح بشكل جلي حسب الإجابات المقدمة من طرف المكتبيين المستجوبين بمكتبة د. أحمد عروة بأن أهم الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المقدمة من طرف مكتبتهم تتمثل في الخدمات التالية: توفير المصادر الإلكترونية (CD-ROM)، توفير حواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت و إتاحة الوثائق المرقمنة بواسطة المكتبة بحصول كل واحدة منها أعلى نسبة إجابة يقدر بـــ 75٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها. تتلوها خدمة البحث في قواعد المعلومات على الخط أو خارجه بنسبة إجابة تقدر بـــ 50٪ من المجموع ذاته، فخدمتي البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط (OPAC) و توفير الوسائط السمعية البصرية بنسبة إجابة تقدر بـــ 37.5٪ من المجموع نفسه لكل واحدة منهما، ثم خدمة النفاذ إلى الأرشيفات المفتوحة - مع الإشارة إلى التحفظات و الملاحظات الواردة حولها أعلاه - التي تحصلت على نسبة إجابة تقدر بـــ 25٪ من المجموع ذاته. في حين لم تسجل أية إجابة حول خدمة توفير النفاذ إلى الدوريات الإلكترونية و الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال بهذه المكتبة. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب تقديم أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بمكتبة د. أحمد عروة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها من مجموعهم الكلي:



الشكل رقم 88: نسب تقديم أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بمكتبة د. أحمد عروة حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

أما عن مكتبة جامعة منتوري قسنطينة، فتشير الأرقام المتعلقة بها في الجدول إلى أن أهم أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المقدمة من طرفها حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها تتمثل في خدمتي توفير المصادر الإلكترونية (CR-ROM) و توفير الوسائط السمعية البصرية بحصول كل واحدة منهما على كل الإجابات الواردة عن هذا السؤال، تتبعهما خدمة توفير حواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت بنسبة إجابة تقدر بـــ 80٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها، ثم خدمة البحث في بنوك المعلومات على الخط أو خارجه – مع الإشارة إلى أنه يتم توفير هذه الخدمة على الخط فقط بهذه المكتبة – بنسبة 60٪ من المجموع ذاته. تتلوها خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط (OPAC) – مع التذكير بالملاحظات المتعلقة بهذه الخدمة الواردة أعلاه و المتعلقة بالمكتبات الجامعية الثلاث المدروسة – التي تحصلت على نسبة إجابة تقدر بـــ 50٪ من ذات المجموع، فخدمتي إتاحة الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة و توفير النفاذ إلى الدوريات الإلكترونية بنسبة 30٪ من المجموع نفسه لكل واحدة منهما، ثم تأتي خدمة توفير النفاذ إلى الأرشيفات المفتوحة التي تحصلت على 20٪ من المجموع ذاته مع الإشارة كذلك إلى التحفظات الواردة حول هذه الخدمة أعلاه، تتبعها في الرتبة الأخيرة الخدمات الأخيرة غير تلك الواردة في السؤال بنسبة إجابة تقدر بـــ 10٪ فقط من

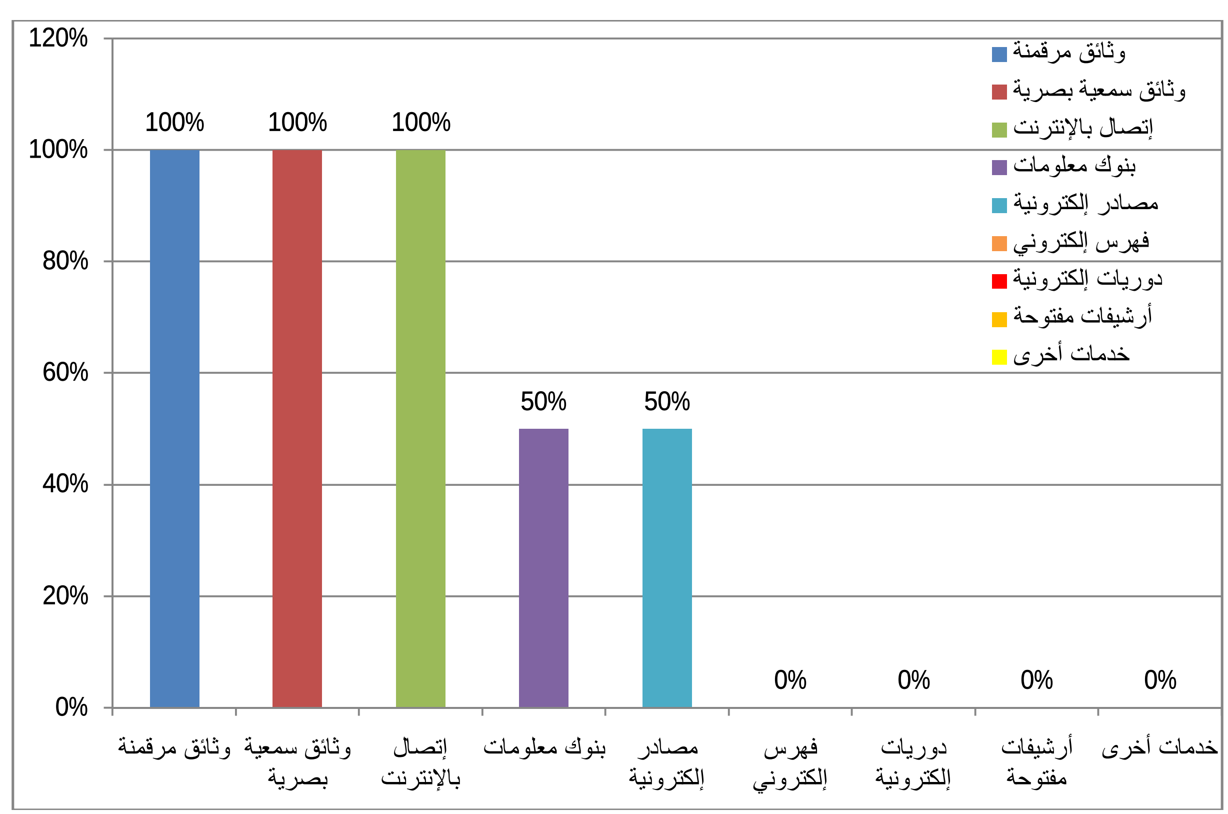
المجموع ذاته. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب تقديم أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها من مجموعهم الكلي:



الشكل رقم 89: نسب تقديم أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

أما فيما يتعلق مكتبة المدرسة العليا للأساتذة، فتشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن أهم الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المقدمة من طرفها حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها تتمثل في الخدمات الثلاث التالية: إتاحة الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة – على الرغم من عدم وجود أي برنامج للرقمنة بهذه المكتبة كنا رأينا سابقا -، توفير وسائط سمعية بصرية – على الرغم من أن تسيير و إتاحة هذا النوع من الوثائق يتم من طرف مصلحة أخرى مستقلة عن المكتبة كما رأينا سابقا – و توفير حواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت، بحصول كل واحدة منها على كل إجابات المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة، تتلوها خدمتي البحث في بنوك المعلومات على الخط أو خارجه – على الرغم من عدم وجود هذه الخدمة ضمن الخدمات المقدمة من طرف هذه المكتبة – و توفير المصادر الإلكترونية (CD-ROM) – مع التذكير بالملاحظة ذاتها المتعلقة بالوسائط السمعية

البصرية -، بحصول كل واحدة منهما على 50٪ من المجموع ذاته. بينما لم تسجل أية إجابة لبقية الأنواع الأخرى للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا الواردة في الجدول بهذه المكتبة. و يوضح الشكل التالي من جهته توزيع نسب تقديم أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها من مجموعهم الكلي:



الشكل رقم 90: نسب تقديم أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

و بغية معرفة طريقة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بالمكتبات الجامعية المدروسة، طرحنا السؤال رقم 17 الذي جاءت نتائجه موضحة في الجدول التالي:

س.17- في حالة تقديم مكتبتكم **للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا**، هل يتم ذلك:								
الخدمة	المكتبة						مج	%
	م.أ.ع[1]	%	م.ج.م[2]	%	م.ع.أ[3]	%		
عبر شبكة محلية داخل المكتبة	06	66.66	02	66.66	01	100	**09**	**69.23**
عبر شبكة محلية داخل البناية المركزية للمجمع الجامعي	03	33.33	01	33.33	00	00	**04**	**30.76**
عبر شبكة محلية تربط كل الملاحق الأخرى التابعة للمؤسسة التعليمية	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجموع	**09**	**69.23**	**03**	**23.07**	**01**	**07.69**	**13**	**100**

الجدول رقم 65: طرق إتاحة الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة محليا المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

يشير هذا الجدول إلى طرق إتاحة الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة محليا بالمكتبات الجامعية الثلاث المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، بغية معرفة النطاق أو المجال المكاني الذي تعرض فيه تلك الخدمات بكل مكتبة من جهة، سواء كان نطاقا ضيقا عبر شبكة معلوماتية محلية داخل المكتبة، أو نطاقا أوسع عبر شبكة معلوماتية محلية تغطي كل البناية المركزية للمؤسسة التعليمية، أو نطاقا أكثر اتساعا عبر شبكة معلوماتية تربط كل الملاحق الأخرى التابعة للمؤسسة التعليمية و هو أمر ينطبق على جامعة منتوري قسنطينة التي تنتشر الملاحق الجامعية التابعة لها عبر مختلف نقاط مدينة قسنطينة، و كذلك جامعة الأمير عبد القادر التي فتحت فروعا جديدة لها في أماكن أخرى مستقلة عن بنايتها المركزية، كما نهدف من خلال طرح هذا السؤال إلى معرفة مدى إلمام المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية المدروسة بالتكنولوجيات و التقنيات ذات العلاقة بالشبكات المعلوماتية المستعملة لإتاحة الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة محليا التي تقدمها مكتباتهم من جهة أخرى، حيث سنقوم بمقارنة نتائج الإجابات المحصل عليها مع المعلومات المستقاة من مدراء المكتبات المدروسة حول السؤال نفسه، و هو ما سوف يمكننا من معرفة مدى اطلاع المكتبيين المستجوبين على الجهود المبذولة من طرف مؤسساتهم التعليمية في الاستثمار في مجال التكنولوجيات المستعملة في عرض خدماتها

[1] مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
[2] المكتبة المركزية لجامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
[3] مكتبة المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الاجتماعية بقسنطينة.

المكتبية. و تجدر الإشارة بداية، إلى أن كل المكتبات الجامعية الثلاث المدروسة تقدم خدماتها الإلكترونية المتاحة محليا عبر شبكة محلية داخل المكتبة، مع الإشارة إلى وجود مشاريع لوضع شبكة محلية داخل البناية المركزية لكل مؤسسة تعليمية تمكن من إتاحة الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة محليا عبرها، سيتم الشروع في تحقيقها على المدى المتوسط حسب المعلومات المستقاة من مدراء المكتبات الجامعية الثلاث المدروسة. غير أنه ما يلاحظ من خلال النتائج الواردة في هذا الجدول، هو قلة الإجابات الواردة عن هذا السؤال من جهة، حيث قدرت نسبة الإجابة علية بـــ 65٪ فقط من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين، و هو ما قد يدل على عدم إلمام فئة من هؤلاء المكتبيين بمثل هذه الأمور المتعلقة بالتكنولوجيات المستخدمة في تقديم الخدمات المكتبية مما أدى بهم إلى عدم الإجابة عن هذا السؤال. كما لوحظ كذلك من خلال النتائج الواردة في الجدول، عدم تطابق الإجابات المقدمة من طرف بعض المكتبيين المستجوبين مع المعلومات المقدمة من طرف مدراء المكتبات الجامعية محل الدراسة حول نوعية الشبكات المستعملة في إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف مكتباتهم من جهة أخرى. حيث بلغت نسبة المكتبيين الذين أجابوا باستعمال شبكة محلية داخل المكتبة كوسيلة لإتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف مكتباتهم 69.23٪، و هو ما يعادل 45٪ فقط من مجموع أفراد العينة المدروسة. في حين توجهت النسبة المتبقية من الإجابات المقدرة بـــ 30.76٪ نحو استعمال شبكة محلية داخل البناية المركزية للمؤسسة التعليمية كوسيلة لإتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف المكتبة، مع العلم بأن هذه النسبة تمثل 20٪ من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين، و هذا ما يتناقض مع المعلومات المستقاة من مدراء المكتبات الثلاث حول هذا الأمر، و هو ما يدل مرة أخرى على عدم إلمام هذه الفئة من المكتبيين بالتكنولوجيات المسخرة في هذا المجال من طرف مكتباتهم.
أما من حيث توزيع النتائج على كل مكتبة على حدا، فيلاحظ بأن أكبر نسبة من الإجابات عن هذا السؤال سجلت لدى مكتبة د. أحمد عروة، حيث قدرت بـــ 69.23٪ من مجموعها الكلي، إذ بلغت نسبة المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة الذين قدموا جوابا صحيحا عن

هذا السؤال 75٪، و هو ما قد يدل على وجود وعي و معرفة تكنولوجية مقبولة لدى المكتبيين بهذه المكتبة. في حين بلغت نسبة الإجابات الخاطئة عن هذا السؤال 37.5٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. أما عن مكتبة جامعة منتوري قسنطينة، فقد كانت الإجابات الواردة عنها قليلة جدا تقدر بـــ 23.07٪ فقط من مجموعها الكلي، حيث قدم 20٪ فقط من المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة جوابا صحيحا عن هذا السؤال، بينما قدم 10٪ منهم جوابا خاطئا عنه. في حين لم ترد عن مكتبة المدرسة العليا للأساتذة إلا إجابة واحدة عن هذا السؤال، و هي إجابة صحيحة. مع العلم بأن هذه الإجابة تمثل 50٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة بسبب قلة عددهم.

و بغية معرفة أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، طرحنا السؤال رقم 18 الذي جاءت نتائجه على النحو التالي:

س.18- في حالة تقديم مكتبتكم **للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد**، هل هي خدمات:								
الخدمة	المكتبة						مج	%
	م.أ.ع[1]	%	م.ج.م[2]	%	م.ع.أ[3]	%		
البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (OPAC Web)	02	09.52	07	26.92	00	00	**09**	**18.36**
البحث في بنوك معلومات	03	14.28	05	19.23	01	50	**09**	**18.36**
إتاحة الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة	04	19.04	03	11.53	01	50	**08**	**16.32**
توفير النفاذ إلى دوريات إلكترونية	01	04.76	06	23.07	00	00	**07**	**14.28**
توفير أدلة لتكوين المستفيدين	03	14.28	02	07.69	00	00	**05**	**10.2**
توفير أدلة لمواقع وب مقيمة و منتقاة	03	14.28	01	03.84	00	00	**04**	**08.16**
توفير النفاذ إلى أرشيفات مفتوحة	02	09.52	01	03.84	00	00	**03**	**06.12**
الخدمة المرجعية الافتراضية	01	04.76	01	03.84	00	00	**02**	**04.08**
خدمات أخرى	02	09.52	00	00	00	00	**02**	**04.08**
المجموع	**21**	**42.85**	**26**	**53.06**	**02**	**04.08**	**49**	**100**

الجدول رقم 66: أنواع الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

على غرار الجدول رقم 64، فإن هذا الجدول يهدف إلى معرفة أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبات الثلاث، و كذا إلى معرفة مدى إلمامهم و استيعابهم لهذا الجانب المهم في المنظومة الخدماتية لمكتباتهم. و أهم ما يلاحظ من خلال النتائج الواردة فيه، كونه يؤكد مرة أخرى اللبس الملاحظ لدى فئة من المكتبيين المستجوبين الذي أشرنا إليه في تحليل الجدول رقم 56، حول المفهوم الحقيقي للخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد، حيث اتضح لنا بعض تصفحات صفحات الوب المتعلقة بالمكتبات الجامعية المدروسة و من خلال المعلومات المستقاة من مدراء المكتبات الجامعية الثلاث، بأن هذه الأخيرة لا تقدم هذا النوع من الخدمات بمفهومها الفعلي، و أن المعلومات الواردة في

[1] مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
[2] المكتبة المركزية لجامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
[3] مكتبة المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الاجتماعية بقسنطينة.

الصفحات المتعلقة بها على الشبكة العالمية ما هي إلا معلومات تعريفية بها لا ترقى إلى درجة اعتبارها خدمات مكتبية إلكترونية متاحة عن بعد، و أنه لا وجود لأي نوع من أنواع الخدمات التي تشكل خيارات لهذا السؤال ضمن هذه الصفحات. غير أن النتائج التي يوضحها هذا الجدول تشير إلى عكس ذلك، حيث وردت الإجابات بشكل متفاوت من طرف المكتبيين المستجوبين عن كل أنواع الخدمات الواردة في السؤال، تتصدرها خدمتي البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (OPAC Web) و البحث في بنوك المعلومات بحصولهما على أعلى نسبة إجابة عن هذا السؤال، و المقدرة بـــ 18.36٪ من مجموعها الكلي لكل واحدة منهما، و هذا يعني بأن 45٪ من المكتبيين المستجوبين أشاروا إلى وجود هذه الخدمة في صفحات الوب المتاحة من طرف مكتباتهم على الإنترنت. تتلوهما مباشرة خدمة إتاحة الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة بنسبة 16.32٪ من مجموع الإجابات، أي ما يعادل 40٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. ثم خدمة توفير النفاذ إلى الدوريات الإلكترونية بنسبة 14.08٪ من المجموع الكلي للإجابات، التي تعادل 35٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين. فخدمة توفير أدلة لتكوين المستفيدين التي تحصلت على نسبة 10.2٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال، و هي نسبة تعادل 25٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين. ثم تليها خدمة توفير و إتاحة أدلة لمواقع وب مقيمة و منتقاة من طرف المكتبة نسبة إجابة تقدر بـــ 08.16٪، و هي توازي 20٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة، فخدمة توفير النفاذ إلى الأرشيفات المفتوحة التي تحصلت على 06.12٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال، بما يعادل 15٪ من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين. ثم تأتي خدمتي الخدمة المرجعية الافتراضية والخدمات الأخرى غير تلك الواردة في خيارات السؤال في الرتبة الأخيرة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بنسبة 04.08٪ من مجموعها الكلي لكل واحدة منهما، بما يعادل 10٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة. أما فيما يتعلق بتوزيع النتائج على كل مكتبة على حدا، فقد اتضح بأن خدمة إتاحة الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة هي التي تحصلت على اكبر عدد من الإجابات بمكتبة د. أحمد عروة، بنسبة إجابة تقدر بـــ 50٪ من

مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. و هو ما يؤدي بنا إلى طرح التساؤل حول مدى إلمام هذه الفئة من المكتبيين بالجوانب القانونية المتعلقة بحقوق التأليف، التي تقف في وجه كل محاولة لوضع النصوص الكاملة للوثائق المرقمنة من طرف أي مكتبة على شبكة الإنترنت كخدمة من خدماتها الإلكترونية المتاحة عن بعد، دون الحصول على ترخيص من مالكي الحقوق للقيام بذلك. أما فيما يتعلق بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة، فقد احتلت خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (OPAC Web) الرتبة الأولى بها من حيث عدد النتائج المحصل عليها، بنسبة إجابة تقدر بـــ 70٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها، و هي نسبة أقل ما يقال عنها بأنها مرتفعة بالنظر إلى عدم وجود هذه الخدمة بشكل فعلي، و قد يرجع ذلك إلى اعتبار القوائم المصنفة لمحتويات المكتبة المتاحة على صفحاتها على الإنترنت على أنها الفهرس الإلكتروني المشار إليه في السؤال من طرف هذه الفئة من المكتبيين، و هو فهم خاطئ قد يفسر هذه النسبة المرتفعة. بينما تأتي خدمتي توفير النفاذ إلى الدوريات الإلكترونية و البحث في قواعد المعلومات في الرتبتين الثانية و الثالثة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها، بحصولهما على نسبة 60٪ و 50٪ على التوالي من مجموع المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة. و لا بدا من الإشارة في هذا السياق إلى الوجود الفعلي لهاتين الخدمتين عن بعد، و إنما انطلاقا من الموقع الرسمي لجامعة منتوري قسنطينة على الإنترنت و ليس عبر صفحات المكتبة التابعة لذات الموقع، إذ كان من الأحرى توفير و إتاحة هذه الخدمة انطلاقا من الصفحات الإلكترونية للمكتبة بشكل واضح كجزء من الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرفها، لإثراء محتواها الخدماتي من جهة، و لإضفاء المزيد من الشفافية في تقديم هذه الخدمات و تسهيل الإفادة منها من طرف المستفيدين من جهة أخرى. أما عن مكتبة المدرسة العليا للأساتذة، فقد اقتصرت الإجابات الواردة بها عن خدمتي البحث في بنوك المعلومات و إتاحة الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة، بنسبة 50٪ من مجموع عينة المكتبيين المستجوبين بها لكل واحدة منهما، و هو ما يطرح كذلك التساؤل حول الوجود الفعلي لهاتين الخدمتين ضمن الصفحات المتعلقة بهذه المكتبة على الإنترنت، حيث علمنا

كما أشرنا سابقا بأنه لا وجود لاشتراك في بنوك و قواعد المعلومات بهذه المكتبة من جهة، و لا وجود كذلك لأي برنامج للرقمنة بها من جهة أخرى، ناهيك عن الجوانب القانونية التي تحول دون إمكانية وضع محتوى الوثائق المرقمنة - على افتراض وجودها - على الخط.

و في السياق ذاته، طرحنا السؤال رقم 19 لمعرفة نوع الأرشيفات المفتوحة أو كما يطلق عليها كذلك المستودعات الإلكترونية، في حالة إتاحتها من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، من حيث كونها إما تابعة للمؤسسة التعليمية الأم، بمعنى أن هذه الأخيرة هي التي تتولى إنتاج و إتاحة هذه المستودعات الإلكترونية كوسيلة لتفعيل الاتصال العلمي في محيطها العلمي و البحثي، و التعريف بالأعمال و المنشورات العلمية للمجتمع العلمي و الأكاديمي الذي يدور في فلكها. و إما تابعة إلى جهات أخرى، من خلال الإحالة إلى المئات من الأرشيفات الإلكترونية في مختلف التخصصات العلمية المتواجدة عبر الشبكة العالمية التي تعرضنا لها في الجانب الميداني لدراستنا، في شكل روابط نصية عبر الصفحات الإلكترونية للمكتبة على الإنترنت. و قد اتضح لنا كما أشرنا سابقا إلى عدم وجود هذا النوع من الخدمة سواء في شكل إتاحة محلية أو عن بعد ضمن العرض الخدماتي للمكتبات الجامعية المدروسة، و هو ما قد يفسر العدد القليل من الإجابات الواردة عن هذا السؤال، التي اقتصرت فقط على مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، حيث تحصل كل نوع من هذه الخدمة على نسبة 25٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبة، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تتطابق مع تلك المتعلقة بهذا النوع من الخدمة المكتبية الواردة في الجدول السابق.

و بغية معرفة نوع الدوريات الإلكترونية المتاحة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، طرحنا السؤال رقم 20 الذي جاءت نتائجه موضحة في الجدول التالي:

س.20- في حالة توفير مكتبتكم لإمكانية النفاذ إلى **الدوريات الإلكترونية** (محليا و/أو عن بعد)، هل هي:								
نوع الدوريــة الإلكترونيــة	المــكــتــبـــة						مج	%
	م.أ.ع[1]	%	م.ج.م[2]	%	م.ع.أ[3]	%		
دوريــات إلكترونيــة تجاريــة	00	00	06	60	00	00	**06**	**50**
دوريات إلكترونية حرة و مجانية	02	100	04	40	00	00	**06**	**50**
المــجــمــوع	**02**	**16.66**	**10**	**83.33**	**00**	**00**	**12**	**100**

الجدول رقم 67: أنواع الدوريات الإلكترونية المتاحة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

على غرار السؤال السابق، يهدف هذا السؤال إلى معرفة أنواع الدوريات الإلكترونية المتاحة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، في حالة ثبوت ذلك. سواء تعلق الأمر بالدوريات الإلكترونية التجارية التابعة للناشرين التجاريين، و التي تتطلب الحصول على الرخصة القانونية للنفاذ إلى محتوياتها و الإطلاع عليها وفق الشروط المحددة من طرف الجهة المالكة من جهة، أو بالدوريات الإلكترونية الحرة و المجانية التي لا تفرض أية شروط قانونية و مالية للنفاذ إلى محتوياتها و الإطلاع عليها، عملا بمبدأ النفاذ الحر و المفتوح إلى المعلومات الذي تعرضنا إليه في الجانب النظري لدراستنا. و قد رأينا سابقا بأن تقديم هذا النوع من الخدمة يقتصر فقط على مكتبة جامعة منتوري قسنطينة، التي تمتلك الرخصة القانونية للنفاذ إلى باقة متنوعة من الدوريات الإلكترونية و بنوك المعلومات في مختلف التخصصات العلمية، و التي يمكن النفاذ إليها انطلاقا من الموقع الرسمي لجامعة منتوري قسنطينة على الإنترنت. غير أن الدوريات الإلكترونية المتاحة من طرف هذه المكتبة تدخل فقط ضمن فئة الدوريات الإلكترونية التجارية دون غيرها، حيث تحصل هذا النوع من الدوريات الإلكترونية على أعلى نسبة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بهذه المكتبة، و المقدرة بـــ 60٪ مجموع المكتبيين المستجوبين بها، في حين تحصل النوع الآخر من الدوريات الإلكترونية على نسبة 40٪ من المجموع ذاته بهذه المكتبة، و هو ما يمكن اعتباره من بين المفارقات الموجودة بهذا الجدول بسبب عدم وجود هذا النوع من الدوريات الإلكترونية ضمن العرض الخدماتي لهذه المكتبة سواء في

[1] مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
[2] المكتبة المركزية لجامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
[3] مكتبة المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الاجتماعية بقسنطينة.

شكل إتاحة محلية أو عن بعد، و بتأكيد من محافظة المكتبة نفسها. كما توجد مفارقة أخرى في الجدول، تتمثل في الإجابات الواردة عن مكتبة د. أحمد عروة – على قلتها – حول إتاحة هذه الأخيرة للدوريات الإلكترونية الحرة و المجانية، و المقدرة بنسبة 25٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها. علما بأن تقديم هذا النوع من الدوريات لا يندرج ضمن العرض الخدماتي لهذه المكتبة كما أسلفنا. بينما لم ترد أية إجابة عن هذا السؤال بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة، و هو أمر منطقي بالنظر إلى عدم تقديم هذه المكتبة لهذا النوع من الخدمة.

و بغية معرفة طريقة تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، في حالة تقديمها من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، طرحنا السؤال رقم 21 الذي جاءت نتائجة على النحو التالي:

س.21- في حالة تقديم مكتبتكم **للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد،** هل يتم ذلك عبر:								
نمـــط الإتاحـــة	المـكـتـبـة						مج	%
	م.أ.ع[1]	%	م.ج.م[2]	%	م.ع.أ[3]	%		
موقـــع إلكترونـــي مستقـــل خـــاص بالمكتبـــة	04	50	05	62.5	01	100	**10**	**58.82**
صفحات معلومات إلكترونية تابعة لموقع المؤسسة التعليمية	04	50	03	37.5	00	00	**07**	**41.17**
بوابة معلومات مندمجة في نظام معلومات المؤسسة التعليمية	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المـــجـــمـــوع	**08**	**47.05**	**08**	**47.05**	**01**	**05.88**	**17**	**100**

الجدول رقم 68: طرق إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

يهدف هذا الجدول على غرار الجدول رقم 65 إلى معرفة طرق إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة في حالة إتاحتها بشكل فعلي، من حيث كونها معروضة عبر صفحات معلومات إلكترونية تابعة لموقع المؤسسة التعليمية على الإنترنت، و هو أبسط أشكال إتاحة مثل هذه الخدمات المكتبية، أو عبر

---

[1] مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
[2] المكتبة المركزية لجامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
[3] مكتبة المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الاجتماعية بقسنطينة.

موقع إلكتروني مستقل خاص بالمكتبة، و هو شكل أكثر تطورا و أكثر ثراء من حيث المحتوى المعلوماتي و الخدماتي المقدم، أو من حيث إتاحتها عبر بوابة معلومات مندمجة ضمن النظام المعلوماتي للمؤسسة التعليمية الأم، و هو أكثر أشكال تقديم هذا النوع من الخدمات تطورا كما رأينا في الجانب النظري لدراستنا. و من منطلق أن كل المكتبات الجامعية الثلاث المدروسة لا تمتلك موقعا إلكترونيا خاصا بها، و إنما تعرض محتوياتها المعلوماتية عبر صفحات معلومات إلكترونية تابعة للموقع الرسمي للمؤسسة التعليمية الأم من جهة، و أن المحتوى المعلوماتي المقدم من طرفها عبر هذه الصفحات لا يرقى إلى درجة إمكانية اعتباره خدمات إلكترونية بالمفهوم المتفق عليه، و إنما مجرد معلومات عامة و تعريفية بها. فمن هذا المنطلق، فإن هذا الجدول يحمل العديد من التناقضات من خلال النتائج التي يوردها، حيث نجد بأن أعلى نسبة للإجابات تتعلق بامتلاك المكتبة لموقع إلكتروني مستقل خاص بها، و هي تقدر بـــ 58٪ من مجموعها الكلي، و هي تمثل 50٪ من المجموع الكلي للمكتبيين المستجوبين. حيث نلاحظ بأن نسبة الإجابة على هذه الطريقة لإتاحة الخدمات الإلكترونية بكل المكتبات المدروسة تقدر بـــ 50٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بكل واحدة منها. في حين تعلقت النسبة المتبقية من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال، و المتمثلة في 41.17٪ من مجموعها الكلي، و التي تمثل 35٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة، تعلقت هذه النسبة بالجواب الصحيح عن هذا السؤال، و المتمثل في إتاحة المكتبات الجامعية المدروسة لخدماتها الإلكترونية – أو بالأحرى لمحتوياتها الإلكترونية – المتاحة عن بعد عبر صفحات إلكترونية تابعة للموقع الرسمي للمؤسسة التعليمية الأم. حيث بلغت نسبة الإجابة على طريقة الإتاحة هذه 50٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بمكتبة د. أحمد عروة، في حين بلغت ذات النسبة بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة 30٪ من المجموع ذاته، علما بأنه لم تسجل أية إجابة عن هذه الطريقة للإتاحة بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة على الرغم من كونها تشكل الجواب الصحيح عن هذا السؤال. بينما لم تسجل كذلك أية إجابة حول النوع الثالث من طرق الإتاحة، و هو أمر منطقي، بحيث لم تصل المكتبات الجامعية المدروسة إلى مرحلة تقديم

خدماتها و محتوياتها الإلكترونية عبر بوابات المعلومات التي تعتبر أحدث أشكال و طرق تقديم هذه الخدمات و أكثرها تطورا.

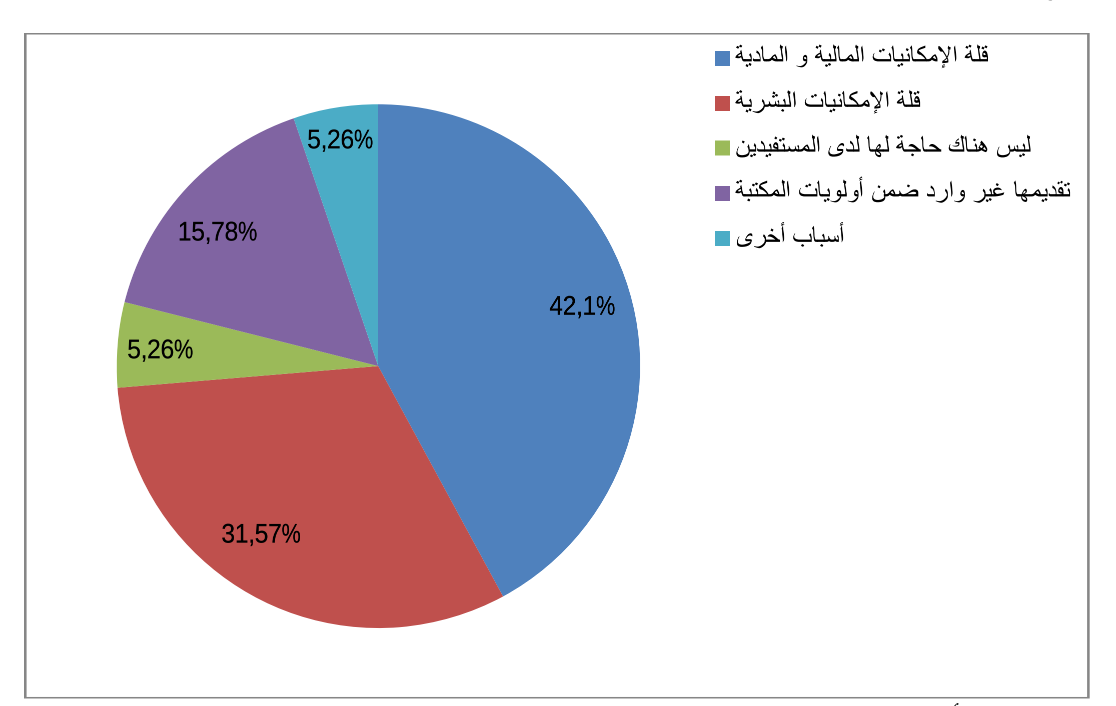
و من جهة أخرى، بغية معرفة الأسباب التي تمنع المكتبات الجامعية المدروسة من تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، أوردنا الجدول التالي الذي يوضح النتائج المتعلقة بالسؤال رقم 22، و التي جاءت على النحو التالي:

س.22- في حالة عدم تقديم مكتبتكم **للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد**، ما هي الأسباب؟									
المكتبة	الإجابـــة	الـــرتـــبـــة						مج	%
		ملحق م. ج.	%	محافظ	%	م. رئيسي	%		
مكتبة د.أحمد عروة	قلة الإمكانيات المالية و المادية	03	50	00	00	00	00	03	50
	قلـــة الإمكانيـــات البشريـــة	00	00	00	00	00	00	00	00
	ليس هناك حاجـــة لهذا النوع من الخدمـــات لدى المستفيديـــن	00	00	00	00	00	00	00	00
	تقديم هذا النوع من الخدمات غير وارد ضمن أولويات المكتبة	02	33.33	00	00	00	00	02	33.33
	أسباب أخرى	01	16.66	00	00	00	00	01	16.66
المجمـــوع		06	100	00	00	00	00	06	100
مكتبة جامعة منتوري	قلة الإمكانيات المالية و المادية	04	57.14	00	00	00	00	04	44.44
	قلـــة الإمكانيـــات البشريـــة	02	28.57	01	100	01	100	04	44.44
	ليس هناك حاجـــة لهذا النوع من الخدمـــات لدى المستفيديـــن	00	00	00	00	00	00	00	00
	تقديم هذا النوع من الخدمات غير وارد ضمن أولويات المكتبة	01	14.28	00	00	00	00	01	11.11
	أسباب أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00
المجمـــوع		07	77.77	01	11.11	01	11.11	09	100
مكتبة مدرسة الأساتذة	قلة الإمكانيات المالية و المادية	01	33.33	00	00	00	00	01	25
	قلـــة الإمكانيـــات البشريـــة	01	33.33	01	100	00	00	02	50
	ليس هناك حاجـــة لهذا النوع من الخدمـــات لدى المستفيديـــن	01	33.33	00	00	00	00	01	25
	تقديم هذا النوع من الخدمات غير وارد ضمن أولويات المكتبة	00	00	00	00	00	00	00	00
	أسباب أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00
المجمـــوع		03	75	01	25	00		04	100
المجموع الكلي	قلة الإمكانيات المالية و المادية	08	50	00	00	00	00	**08**	**42.1**
	قلـــة الإمكانيـــات البشريـــة	03	18.75	02	100	01	100	**06**	**31.57**
	ليس هناك حاجـــة لهذا النوع من الخدمـــات لدى المستفيديـــن	01	06.25	00	00	00	00	**01**	**05.26**
	تقديم هذا النوع من الخدمات غير وارد ضمن أولويات المكتبة	03	18.75	00	00	00	00	**03**	**15.78**
	أسباب أخرى	01	06.25	00	00	00	00	**01**	**05.26**
المجمـــوع		**16**	**84.21**	**02**	**10.52**	**01**	**05.26**	**19**	**100**

الجدول رقم 69: أسباب عدم إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

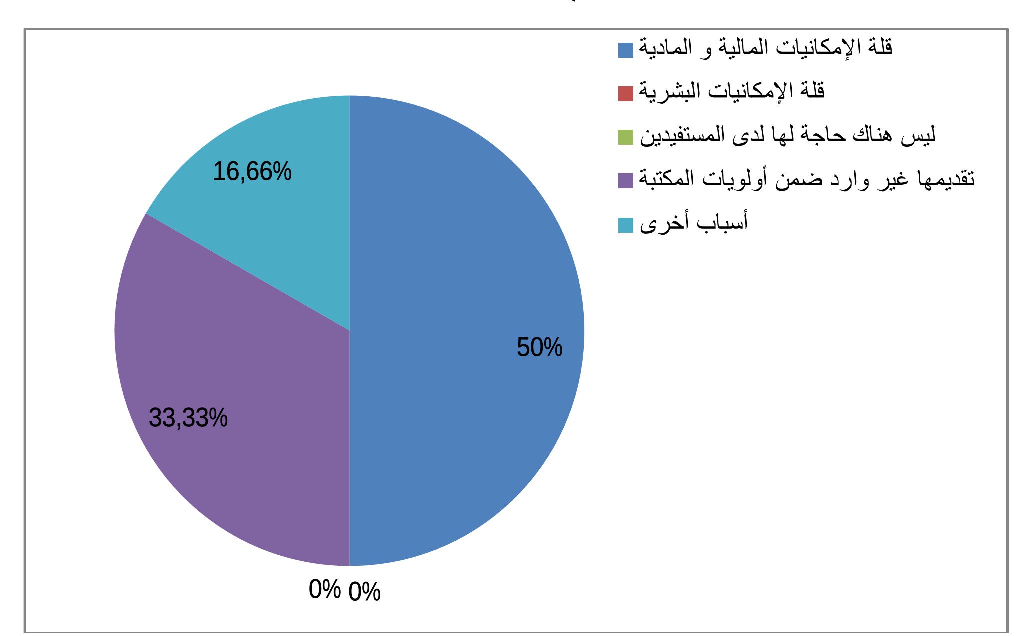
يشير هذا الجدول إلى أسباب عدم تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها، قصد معرفة أهم المعوقات و الحواجز التي تقف في وجه تطوير و إتاحة هذا النوع من الخدمات الذي بات من أنواع الخدمات المكتبية التي يجب العمل على تطويرها و تقديمها في ظل التحولات و التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية اليوم. و من ثم، العمل على تخطيها و تجاوزها بما يضمن ضمان جودة أكبر للنظام الخدماتي للمكتبات الجامعية المدروسة بشكل عام.
و تشير النتائج الواردة في الجدول بأن أهم عائق يواجه المكتبات الجامعية التي تشكل مجال الدراسة في تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد يتمثل في قلة الإمكانيات المالية و المادية الذي يتطلبها تصميم و إتاحة مثل هذه الخدمات المتطورة، بحصوله على نسبة 42.1٪ من المجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال، و هي نسبة تمثل 40٪ من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية الثلاث، مع العلم بأن هذه الإجابات واردة عن فئة ملحقي المكتبات الجامعية دون غيرهم من الأسلاك الأخرى. بينما يعتبر قلة الإمكانيات البشرية ذات المهارات و المؤهلات اللازمة لوضع مثل هذه الخدمات ثاني أهم عائق يقف في وجه تقديمها حسب رأي المكتبيين المستجوبين، حيث بلغت نسبة الإجابات المتعلقة بهذا السبب 31.57٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة تعادل 30٪ من المجموع الكلي للمكتبيين المستجوبين. في حين جاء السبب المتمثل في عدم ورود تقديم مثل هذا النوع من الخدمات ضمن أولويات المكتبة لسبب أو لآخر، في الدرجة الثالثة من حيث المعوقات التي تحيل دون تقديمها من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب الإجابات الواردة في الجدول، بنسبة إجابة تقدر بـــ 15.78٪ من المجموع الكلي للإجابات الواردة، بما يوازي 15٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة، مع الإشارة إلى أن هذه الإجابات تقتصر فقط على فئة ملحقي المكتبات الجامعية كما هو الحال بالنسبة للسبب الأول.
و على الرغم من الضعف النسبي لهذه النسبة، إلا أنه يتوجب التفطن لهذا الأمر، و العمل على تغيير السياسات و الإستراتيجيات التطويرية المعتمدة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، بشكل يضع تطوير و إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من بين

المحاور الأساسية للسياسات و الإستراتيجيات التطورية المستقبلية للمكتبات المعنية بالدراسة، من خلال تحسيس مختلف العناصر الفاعلة بمختلف فئاتهم و مستوياتهم من داخل المكتبة أو خارجها، لا سيما أصحاب القرار بالمؤسسات التعليمية الأم، بأهمية هذا النوع من الخدمات و توضيح الفوائد التي تنجر عنها على المجتمع العلمي و الأكاديمي الذي تخدمه، و توفير الإمكانيات المادية و البشرية اللازمة لتقديمها. بينما اعتبر السبب المتمثل في عدم حاجة المستفيدين لهذا النوع من الخدمات، بالإضافة إلى الأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال، و المتعلقة في عدم قدرة المستفيدين على استعمال مثل هذا النوع من الخدمات، أقل العوائق التي تقف في وجه تقديمها من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، بنسبة إجابة ضعيفة تقدر بـــ 05.26٪ لكل واحد منهما، و هي نسبة توازي 05٪ فقط من المجموع المكتبيين المستجوبين، مع الإشارة كذلك بأن الإجابات المتعلقة بهذين السببين تقتصر فقط على فئة ملحقي المكتبات الجامعية. و يوضح الشكل التالي أسباب عدم تقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين انطلاقا من مجموع الإجابات الواردة في الجدول:



الشكل رقم 91: أسباب عدم إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

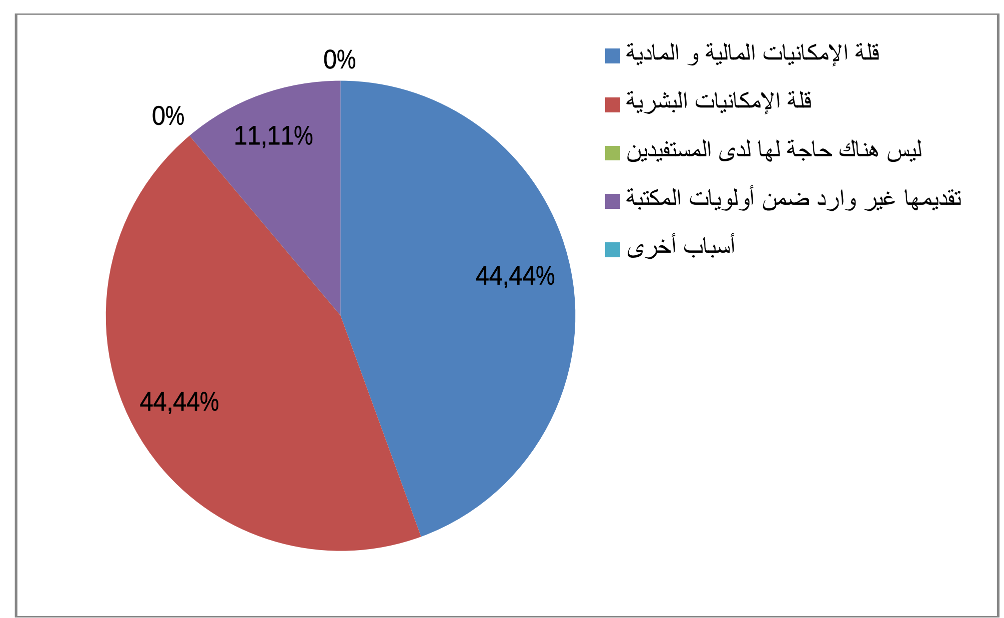
أما عن توزيع النتائج على كل مكتبة من المكتبات الجامعية المدروسة على حدا، فنجد بأن أغلبية الإجابات الواردة عن مكتبة د. أحمد عروة تضع قلة الإمكانيات المالية و المادية على رأس الأسباب التي تقف في وجه تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بهذه من طرفها، بنسبة 50٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه المكتبة، في حين اعتبرت 33.33٪ من مجموع هذه الإجابات بأن سبب عدم تقديم مكتبة د. أحمد عروة لهذا النوع من الخدمات يتمثل في كون تقديم هذه الأخيرة غير وارد ضمن أولويات المكتبة، بينما أرجعت 16.66٪ من مجموع الإجابات ذاته السبب في ذلك إلى أسباب أخرى غير تلك الواردة في السؤال. و يوضح الشكل التالي أسباب عدم تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبة د. أحمد عروة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها:



الشكل رقم 92: أسباب عدم إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبة د. أحمد عروة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها

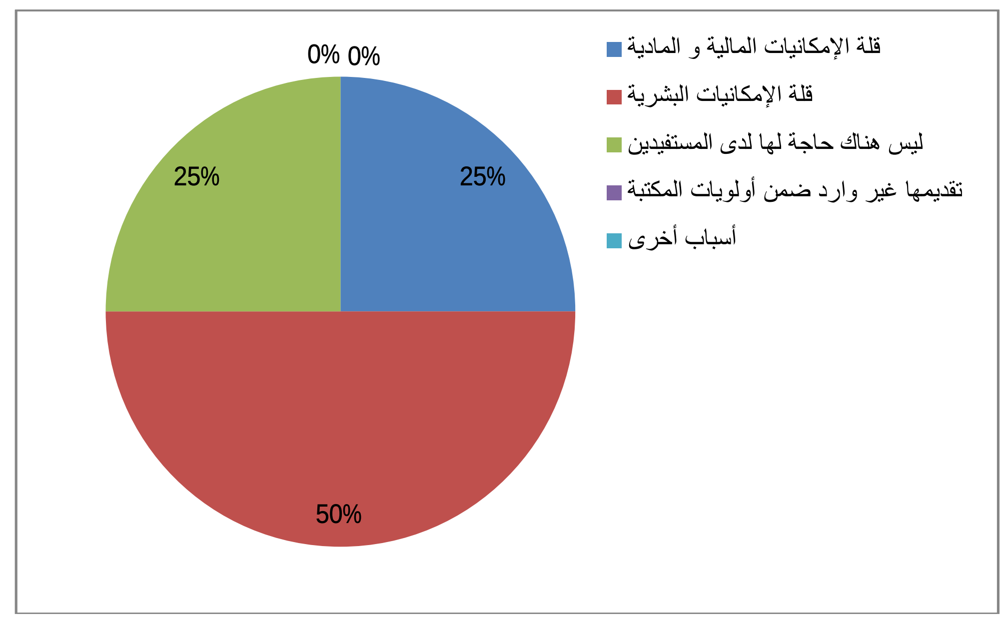
أما عن المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة، فقد أشارت النتائج الواردة عنها بأن هناك سببين أساسيين لعدم تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرفها، يتمثلان في قلة الإمكانيات المالية و المادية، و قلة الإمكانيات البشرية، بحصول كل واحد منهما على 44.44٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه المكتبة، بينما اعتبرت النسبة المتبقية من الإجابات و المتمثلة في 11.11٪ من مجموعها الكلي بأن السبب في ذلك يعود إلى

عدم ورود هذا النوع من الخدمات ضمن أولويات المكتبة. و يوضح الشكل التالي توزيع هذه الإجابات بمكتبة جامعة منتري قسنطينة:



الشكل رقم 93: أسباب عدم إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبة جامعة منتوري قسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها

و من جهة أخرى، فقد اعتبر قلة الإمكانيات البشرية أهم عائق يقف في وجه تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة، بحصوله على 50٪ من مجموع الإجابات الواردة عنها، و هو أمر منطقي بالنظر إلى النقص الكبير في عدد المكتبيين المتخصصين بهذه المكتبة. بينما اعتبر كل من قلة الإمكانيات المالية و المادية، و عدم حاجة المستفيدين لهذا النوع من الخدمات، ثاني أهم سببين لعدم إتاحة هذه الخدمات من طرف مكتبة المدرسة العليا للأساتذة، بحصول كل سبب منهما على نسبة 25٪ من مجموع الإجابات الواردة عنها. و هذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم 94: أسباب عدم إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبة المدرسة العليا للأساتذة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها

أما عن توزيع النتائج حسب الرتبة المهنية للمكتبيين المستجوبين، فتشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن 50٪ من ملحقي المكتبات الجامعية المستجوبين بالمكتبات الجامعية المدروسة يعتبرون بأن السبب في عدم تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتباتهم يعود إلى قلة الإمكانيات المالية و المادية، بينما يذهب 18.75٪ منهم إلى أن السبب في ذلك يعود إلى قلة الإمكانيات البشرية و أن تقديم هذا النوع من الخدمات غير وارد ضمن أولويات المكتبة. في حين يعتبر 06.25٪ من الفئة نفسها بأن سبب ذلك يعود إلى عدم حاجة المستفيدين لهذا النوع من الخدمات و لأسباب أخرى غير تلك الواردة في الجدول. بينما اعتبرت كل الإجابات الواردة عن فئة محافظي المكتبات الجامعية بأن سبب عدم تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة يعود إلى قلة الإمكانيات البشرية. و هو الأمر ذاته بالنسبة لفئة المحافظين الرئيسيين التي أدلت بالرأي نفسه.

و من جهة أخرى، طرحنا السؤال رقم 23 لمعرفة ما إذا كان المكتبيون المستجوبون يعتبرون بأن تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد أمرا ضروريا، فجاءت النتائج ممثلة في الجدول التالي:

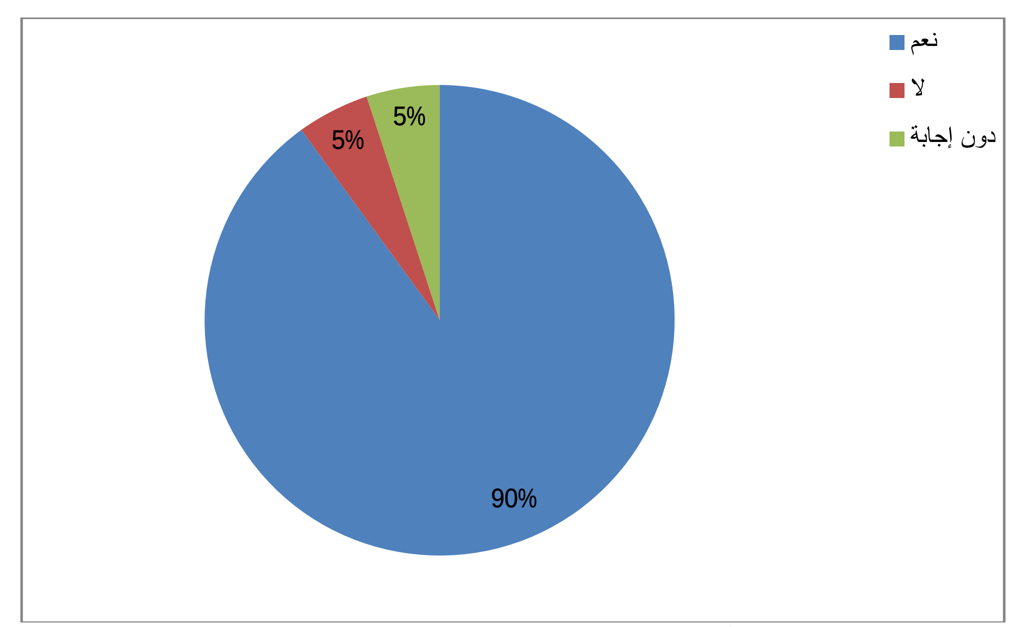
س.23- هل تعتبرون تقديم **الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد** أمرا ضروريا؟

المكتبة	الإجابة	الرتبة						**مج**	%
		ملحق م. ج.	%	محافظ	%	م. رئيسي	%		
مكتبة د.أحمد عروة	نعم	06	85.71	00	00	00	00	**06**	**75**
	لا	01	14.28	00	00	00	00	**01**	**12.5**
	دون إجابة	00	00	01	100	00	00	**01**	**12.5**
المجموع		**07**	**87.5**	**01**	**12.5**	**00**	**00**	**08**	**100**
مكتبة جامعة منتوري	نعم	07	100	02	100	01	100	**10**	**100**
	لا	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجموع		**07**	**70**	**02**	**20**	**01**	**10**	**10**	**100**
مكتبة مدرسة الأساتذة	نعم	01	100	01	100	00	00	**02**	**100**
	لا	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
	دون إجابة	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجموع		**01**	**50**	**01**	**50**	**00**	**00**	**02**	**100**
المجموع الكلي	نعم	14	93.33	03	75	01	100	**18**	**90**
	لا	01	06.66	00	00	00	00	**01**	**05**
	دون إجابة	00	00	01	25	00	00	**01**	**05**
المجموع		**15**	**75**	**04**	**20**	**01**	**05**	**20**	**100**

الجدول رقم 70: مدى اعتبار بأن إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة أمرا ضروريا حسب رأي المكتبيين المستجوبين

يشير هذا الجدول إلى آراء المكتبيين المستجوبين حول ضرورة تقديم المكتبات الجامعية المدروسة للخدمات المكتبية المتاحة عن بعد أو عدم ذلك، لمعرفة مدى وعيهم بأهمية هذا النوع من الخدمات لتحسين الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين من جهة، و لتمكين مكتباتهم الجامعية من مواجهة التحديات التي يفرضها الواقع العلمي و المهني الجديد، تحقيقا لأهدافها الرامية إلى دعم التعليم الجامعي و البحث العلمي عن طريق الاستثمار في ما توفره التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال من قدرات و إبداعات جديدة تمكنها من تحقيق تلك الأهداف. و في السياق نفسه، تشير النتائج الواردة في الجدول إلى الوعي الكبير لدى المكتبيين المستجوبين بأهمية الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، حيث

اعتبر 90٪ منهم بأن تقديم هذا النوع من الخدمات يعتبر أمرا ضروريا. مقابل 05٪ فقط من العينة نفسها التي ترى عكس ذلك. في حين اعتبرت النسبة نفسها من المكتبيين المستجوبين بأن ليس لهم إجابة عن هذا السؤال. و هو ما يوضحه الشكل التالي:

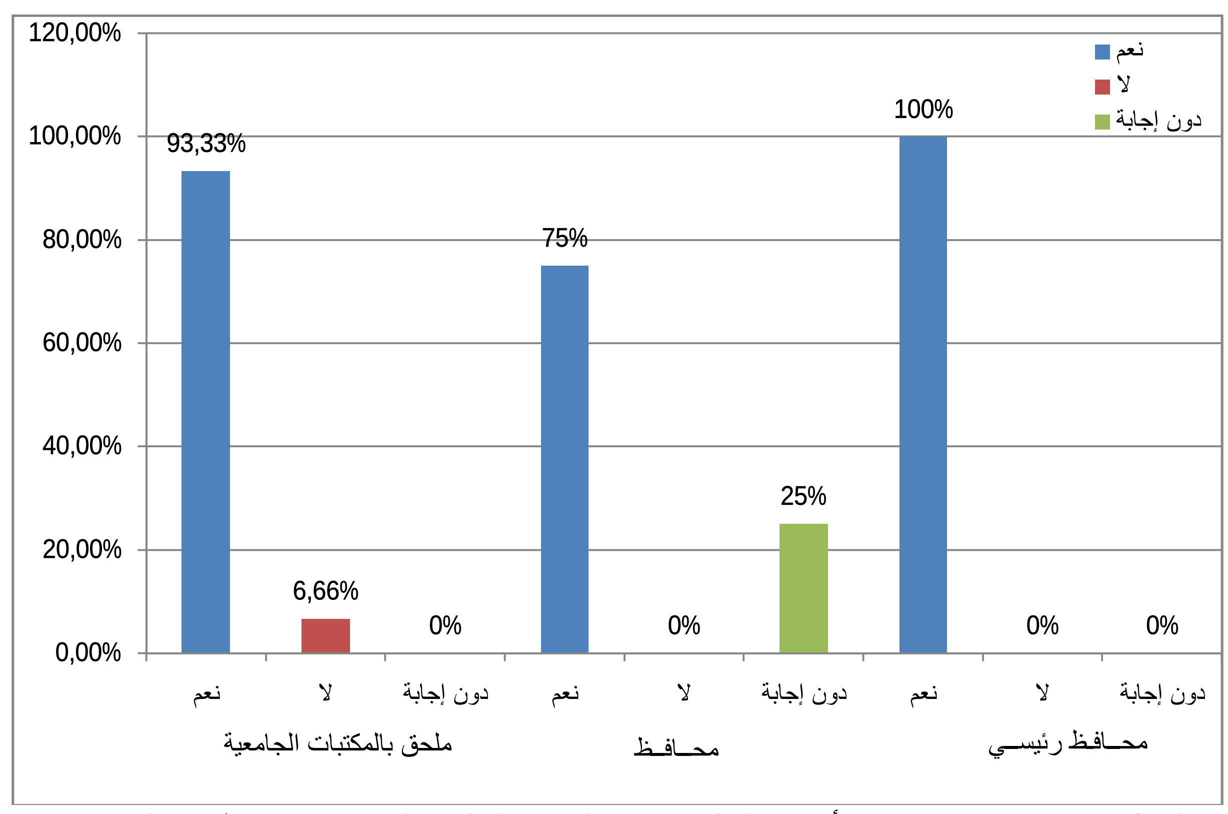


الشكل رقم 95: مدى اعتبار بأن إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة أمرا ضروريا حسب رأي المكتبيين المستجوبين

أما عن توزيع النتائج على كل مكتبة على جدا، فقد اتضح من خلال الأرقام الواردة في الجدول بأن 75٪ من المكتبيين المستجوبين بمكتبة د. أحمد عروة يعتبرون بأن تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبتهم أمرا ضروريا، بينما اعتبر 12.5٪ منهم عكس ذلك، و هي النسبة ذاتها بالنسبة لمن ليس لديهم إجابة عن هذا السؤال. في حين اعتبر كل المكتبيين المستجوبين بمكتبتي جامعة منتوري قسنطينة و مكتبة المدرسة العليا بأن تقديم هذا النوع من الخدمات يعتبر أمرا ضروريا.

و في السياق ذاته، اعتبر 93.33٪ من سلك ملحقي المكتبات الجامعية بأن تقديم هذا النوع من الخدمات يعتبر أمرا ضروريا، مقابل 06.66٪ الذين يرون عكس ذلك. في حين عبر 75٪ من محافظي المكتبات الجامعية المستجوبين عن الرأي نفسه الذي عبر عنه أغلبية ملحقي المكتبات الجامعية، مقابل 25٪ من هذه الفئة الذين لم يقدموا إجابة عن هذا السؤال. أما فئة المحافظين الرئيسيين الممثلة في إجابة واحدة، فقد اعتبرت بدورها كغيرها

من الأسلاك الأخرى بأن تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة يعد أمرا ضروريا. و يوضح الشكل التالي توزيع الإجابات عن هذا السؤال حسب رتبة المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية المدروسة:



الشكل رقم 96: مدى اعتبار بأن إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة أمرا ضروريا حسب رأي المكتبيين المستجوبين حسب رتبهم

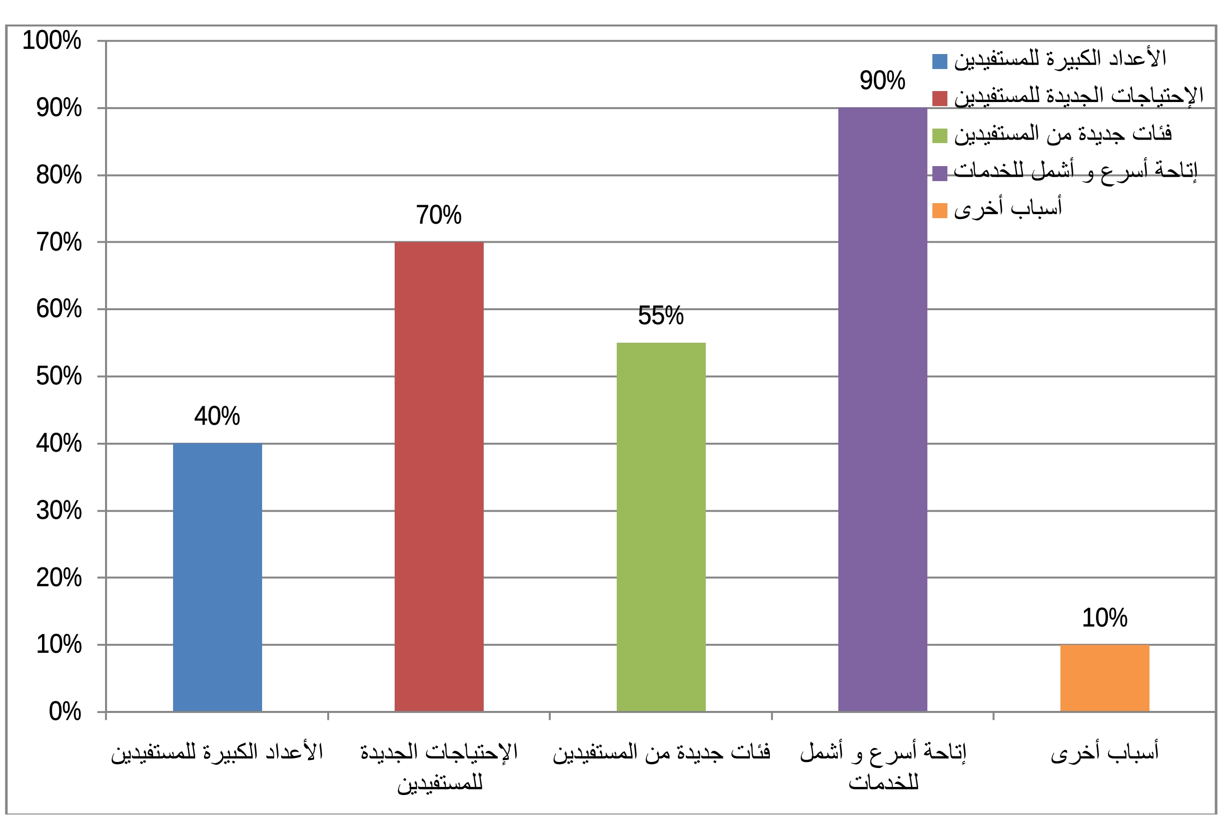
و لمعرفة أسباب ضرورة تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين، طرحنا السؤال رقم 24 الذي جاءت نتائجه على النحو التالي:

س.24- في حالة الإجابة بنعم، هل يعود ذلك لـــ:									
المكتبة	الإجـــابـــة	الـــرتـــبــــــة						مج	%
		ملحق م. ج.	%	محافظ	%	م. رئيسي	%		
مكتبة د. أحمد عروة	عدم قدرة المكتبة على استقبال الأعداد الكبيرة من المستفيدين	01	05.88	00	00	00	00	**01**	**05.88**
	تلبية الاحتياجات الجديدة للمستفيدين	05	29.41	00	00	00	00	**05**	**29.41**
	بلوغ فئات جديدة من المستفيديـــن	03	17.64	00	00	00	00	**03**	**17.64**
	توفير إتاحة أسرع و أشمل للخدمات المكتبية	07	41.17	00	00	00	00	**07**	**41.17**
	أسباب أخرى	01	05.88	00	00	00	00	**01**	**05.88**
المجـــمـــوع		**17**	**100**	**00**	**00**	**00**	**00**	**17**	**100**
مكتبة جامعة منتوري	عدم قدرة المكتبة على استقبال الأعداد الكبيرة من المستفيدين	05	25	01	16.66	00	00	**06**	**20**
	تلبية الاحتياجات الجديدة للمستفيدين	05	25	01	16.66	01	25	**07**	**23.33**
	بلوغ فئات جديدة من المستفيديـــن	04	20	02	33.33	01	25	**07**	**23.33**
	توفير إتاحة أسرع و أشمل للخدمات المكتبية	06	30	02	33.33	01	25	**09**	**30**
	أسباب أخرى	00	00	00	00	01	25	**01**	**03.33**
المجـــمـــوع		**20**	**66.66**	**06**	**20**	**04**	**13.33**	**30**	**100**
مكتبة مدرسة الأساتذة	عدم قدرة المكتبة على استقبال الأعداد الكبيرة من المستفيدين	00	00	01	33.33	00	00	**01**	**16.66**
	تلبية الاحتياجات الجديدة للمستفيدين	01	33.33	01	33.33	00	00	**02**	**33.33**
	بلوغ فئات جديدة من المستفيديـــن	01	33.33	00	00	00	00	**01**	**16.66**
	توفير إتاحة أسرع و أشمل للخدمات المكتبية	01	33.33	01	33.33	00	00	**02**	**33.33**
	أسباب أخرى	00	00	00	00	00	00	**00**	**00**
المجـــمـــوع		**03**	**50**	**03**	**50**	**00**	**00**	**06**	**100**
المجموع الكلي	عدم قدرة المكتبة على استقبال الأعداد الكبيرة من المستفيدين	06	15	02	22.22	00	00	**08**	**15.09**
	تلبية الاحتياجات الجديدة للمستفيدين	11	27.5	02	22.22	01	25	**14**	**26.41**
	بلوغ فئات جديدة من المستفيديـــن	08	20	02	22.22	01	25	**11**	**20.75**
	توفير إتاحة أسرع و أشمل للخدمات المكتبية	14	35	03	33.33	01	25	**18**	**33.96**
	أسباب أخرى	01	02.5	00	00	01	25	**02**	**03.77**
المجـــمـــوع		**40**	**75.47**	**09**	**16.98**	**04**	**07.54**	**53**	**100**

الجدول رقم 71: أسباب ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين

يشير هذا الجدول إلى الأسباب التي تجعل من تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة أمرا ضروريا حسب رأي المكتبيين المستجوبين بهذه المكتبات، بهدف معرفة المشاكل التي تواجههم و التي قد تعيقهم في تقديم خدمة مكتبية ذات جودة و قيمة مضافة، و التي بإمكان اعتماد و إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد الحد منها أو تجاوزها. حيث تشير النتائج الواردة في الجدول بأن أكبر سبب لضرورة تقديم هذا النوع من الخدمات حسب راي أفراد عينة الدراسة يتمثل في توفير إتاحة أسرع و أشمل للخدمات المكتبية المقدمة من طرف المكتبة، بحصوله على 33.96٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال، و هو ما يقابل 90٪ من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين. و يتضح من ذلك أن عاملي السرعة و الشمولية في إتاحة الخدمات المكتبية يعتبران أهم عامل لدى المكتبيين المستجوبين لتقديم خدمة ذات جودة عالية. بينما اعتبر السبب المتمثل في إمكانية تلبية الاحتياجات الجديدة للمستفيدين ثاني أهم الأسباب لضرورة تقديم هذا النوع من الخدمات بتسجيله لما لا يقل عن 26.41٪ من المجموع الكلي للإجابات، أو ما يقابل 70٪ من مجموع أفراد المكتبيين المستجوبين. و قد يكون معنى ذلك أن هناك بعض الاحتياجات المعلوماتية الجديدة لدى المستفيدين بمختلف فئاتهم و مستوياتهم، قد تعجز الخدمات التقليدية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة عن تلبيتها، و أنه لا يمكن أن يتسنى ذلك حسب هذه النسبة من المكتبيين المستجوبين إلا من خلال تدعيم المنظومة الخدماتية لهذه المكتبات بالخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد التي قد تمكن من تلبية هذه الاحتياجات. أما السبب الثالث لضرورة تقديم هذا النوع من الخدمات حسب رأي المكتبيين المستجوبين، فيتمثل في إمكانية بلوغ فئات جديدة من المستفيدين بحصوله على 20.75٪ من المجموع الكلي للإجابات، و هي نسبة تعادل 55٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. و قد يكون معنى ذلك، أن الخدمات التقليدية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة عاجزة عن بلوغ فئات أخرى من المستفيدين خاصة من خارج المؤسسة التعليمية لأسباب عدة، قد يكون أهمها عدم قدرة المكتبة على استقبال الأعداد الكبيرة من المستفيدين، و هو رابع أهم

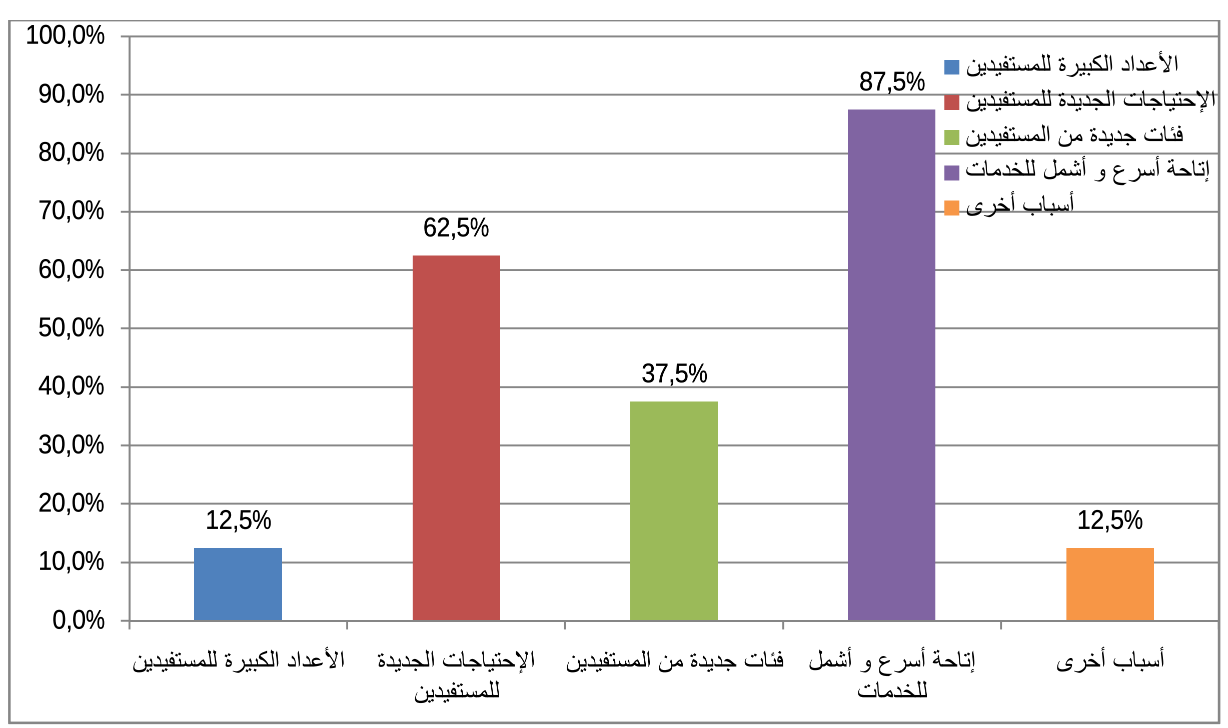
الأسباب لضرورة تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد حسب رأي المكتبين المستجوبين، بحصوله على نسبة 15.09٪ من مجموع الإجابات الواردة عن السؤال، أي ما يوازي 40٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين. في حين احتلت الأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال آخر رتبة من حيث أهمية الأسباب التي تقف وراء ضرورة تقديم هذا النوع من الخدمات من طرف المكتبات المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها. بحصوله على 03.77٪ من المجموع الكلي للإجابات، و هي نسبة توازي 10٪ فقط من مجموع أفراد عينة المكتبيين المستجوبين. و تتمثل هذه الأسباب في ثقل الخدمات التقليدية و عدم قدرتها على مسايرة التطورات التكنولوجية المتسارعة على حد تعبير المكتبيين المستجوبين. و يمثل الشكل التالي توزيع هذه النتائج انطلاقا من مجموع المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية المدروسة:



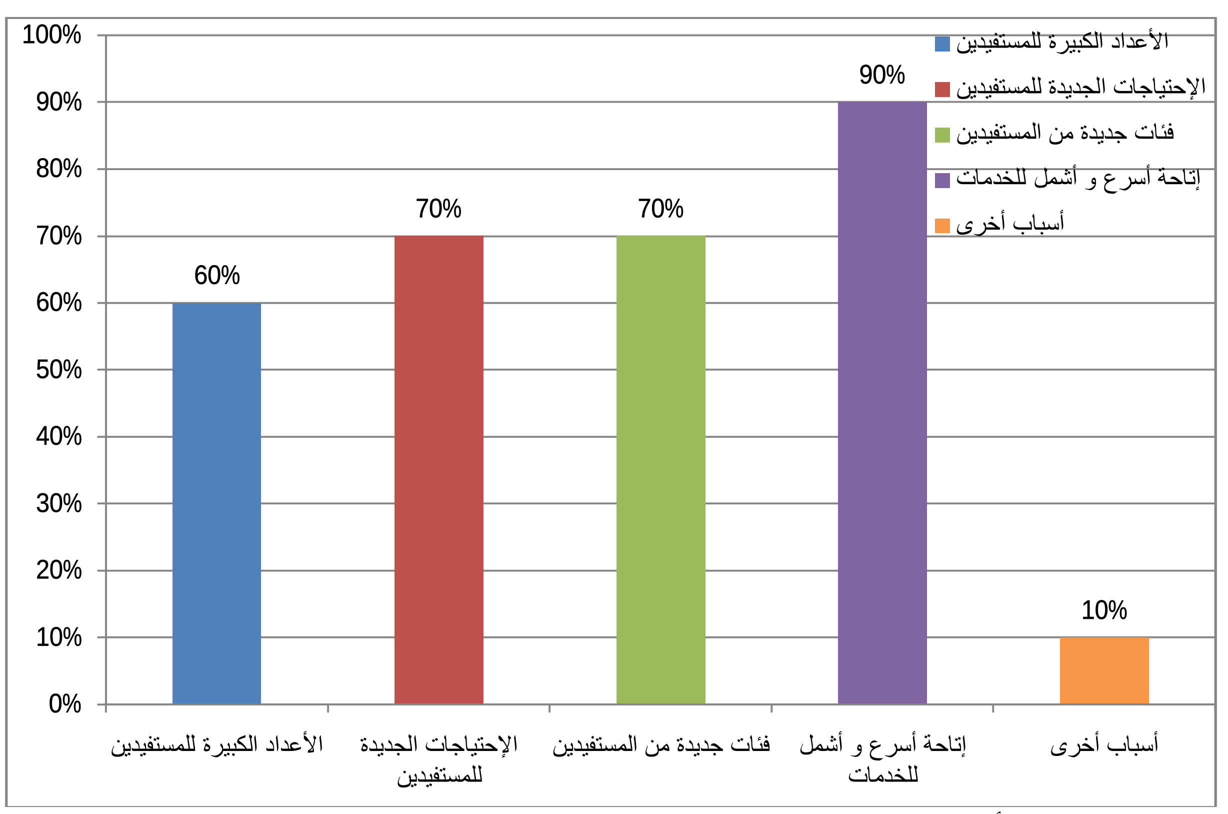
الشكل رقم 97: أسباب ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين من مجموعهم الكلي

أما عن توزيع النتائج على كل مكتبة من المكتبات الجامعية المدروسة علا حدا، فقد جاءت النتائج مماثلة للنتائج العامة من حيث ترتيب الأسباب، حيث اعتبر السبب المتمثل في

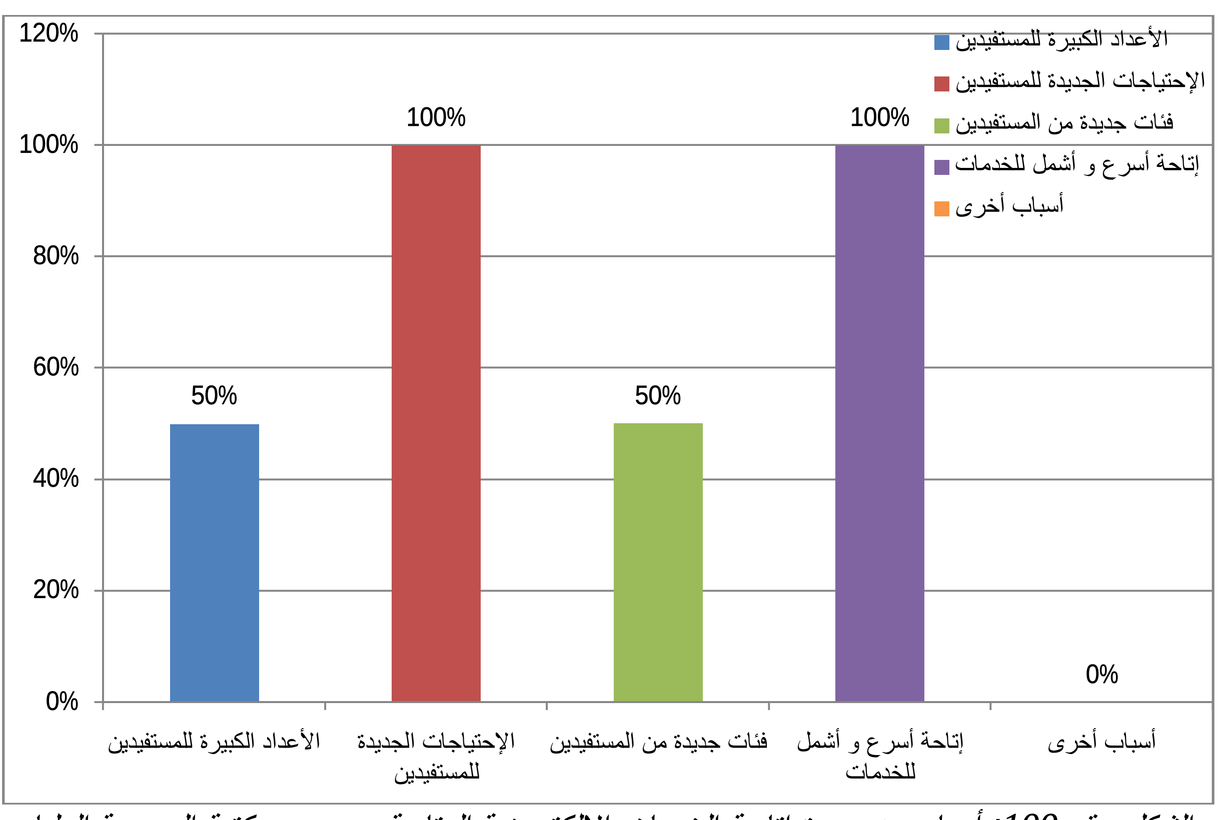
توفير إتاحة أسرع و أشمل للخدمات المكتبية أهم سبب بالمكتبات الجامعية الثلاث. بحصوله على 41.17٪ من المجموع الإجابات المتعلقة بمكتبة د. أحمد عروة، و هو ما يوازي 87.5٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها، و 30٪ من مجموع الإجابات الواردة عنها، بما يوازي 90٪ من مجموع المكتبيين المستجوبين بها، و 33.33٪ من مجموع الإجابات المحصل عنها من مكتبة المدرسة العليا للأساتذة، و هي نسبة تمثل كل أفراد المكتبيين المستجوبين بها، رفقة السبب المتمثل في إمكانية تلبية الاحتياجات الجديدة للمستفيدين الذي تحصل على النسبة نفسها من الإجابات بهذه المكتبة. حيث احتل ذات السبب الرتبة الثانية من حيث ترتيب أسباب ضرورة تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبتي د. أحمد عروة و مكتبة جامعة منتوري قسنطينة، بحصوله على نسبة 29.41٪ و 23.33٪ على التوالي من مجموع الإجابات الواردة عن هاتين المكتبتين. و هو ما يوازي 62.5٪ و 70٪ على التوالي من مجموع المكتبيين المستجوبين بكل واحدة منهما. و لمزيد من التوضيح نورد فيما يلي هذه الأشكال الثلاث التي تبين أسباب ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها انطلاقا من مجموعهم الكلي بكل مكتبة:



الشكل رقم 98: أسباب ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبة د. أحمد عروة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها من مجموعهم الكلي

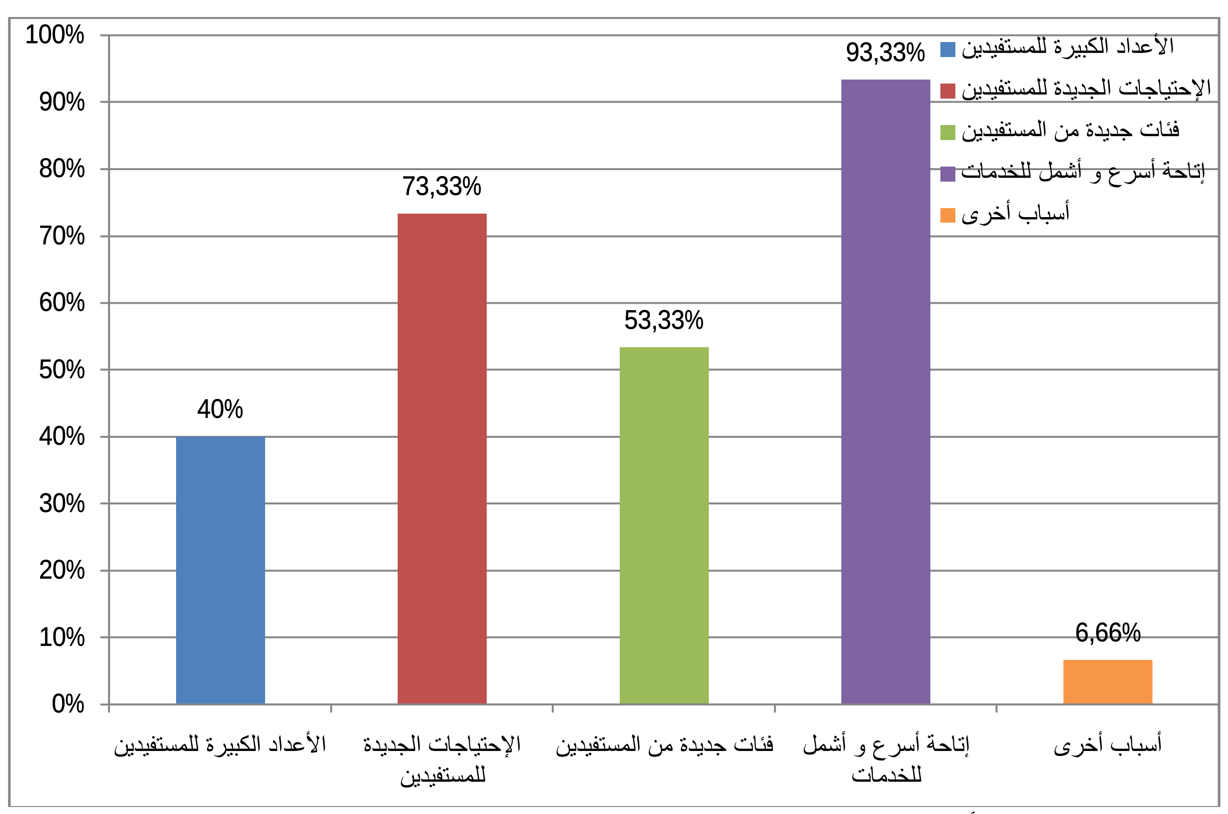


الشكل رقم 99: أسباب ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها من مجموعهم الكلي



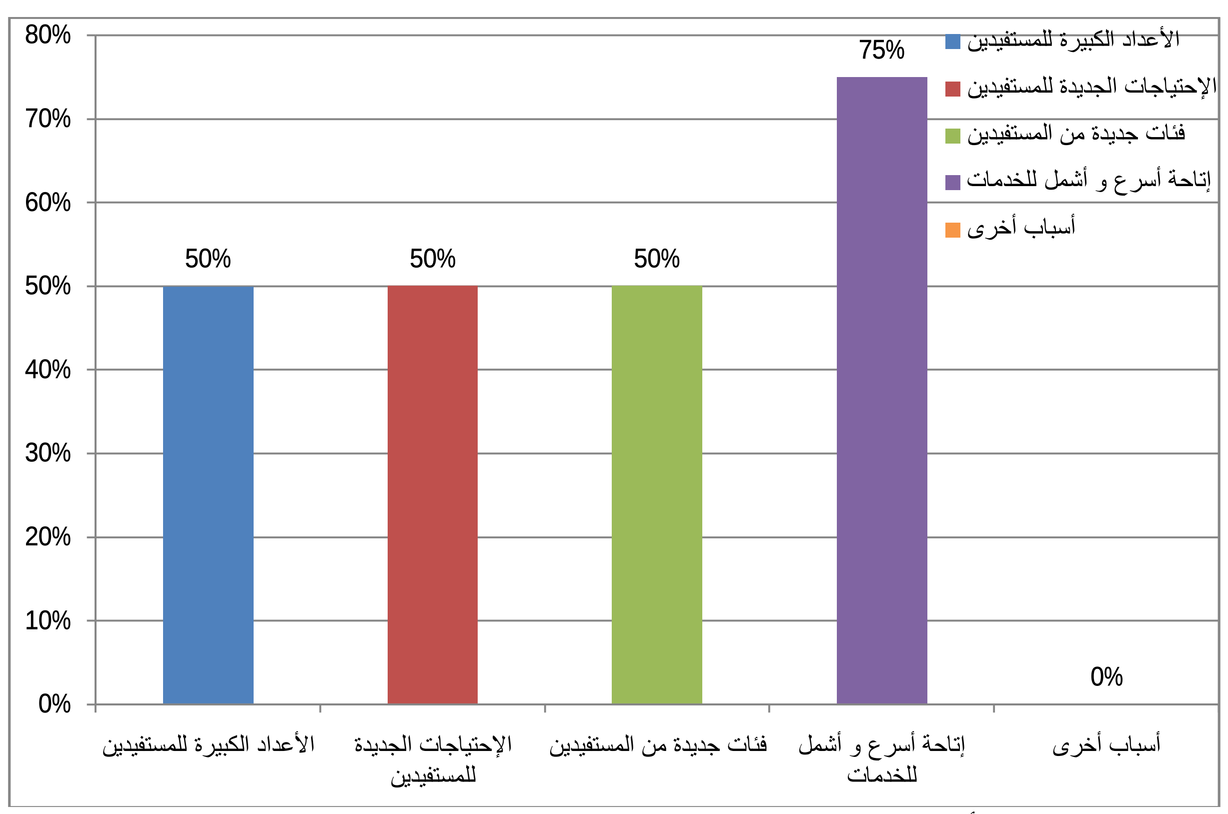
الشكل رقم 100: أسباب ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها من مجموعهم الكلي

و من جهة أخرى، تشير النتائج الواردة في الجدول حسب رتب المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية المدروسة إلى أن 35٪ من الإجابات الواردة عن فئة ملحقي المكتبات الجامعية تعتبر بأن السبب الرئيسي في ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة يتمثل في أمكانية توفير إتاحة أسرع و أشمل للخدمات المكتبية، و هي أعلى نسبة من الإجابات الواردة عن هذه الفئة من المكتبيين، إذ توازي 93.33٪ من المكتبيين المنتمين إلى هذه الفئة. يليه مباشرة السبب المتمثل في إمكانية تلبية الاحتياجات الجديدة للمستفيدين، بحصوله على 27.5٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الفئة، أي ما يوازي 73.33٪ من مجموعهم الكلي. ثم السبب المتعلق بإمكانية بلوغ فئات جديدة من المستفيدين بـــ 20٪ من مجموع الإجابات، و هو ما يعادل 53.33٪ من المجموع الكلي لهذه الفئة. فالسبب المتعلق بعدم قدرة المكتبة على استقبال الأعداد الكبيرة من المستفيدين الذي سجل 15٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة توازي 40٪ من مجموع هذه الفئة من المكتبيين. ثم تأتي في الرتبة الأخيرة الأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال بنسبة إجابة ضعيفة تقدر بـــ 02.5٪ من المجموع الكلي للإجابات، علما بأن هذه النسبة تمثل 06.66٪ فقط من مجموع أفراد المكتبيين المنتمين إلى هذه الفئة. و يوضح الشكل التالي توزيع هذه الإجابات انطلاقا من مجموع عينة المكتبيين المنتمين إلى سلك ملحقي المكتبات بالمكتبات الجامعية المدروسة:



الشكل رقم 101: أسباب ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي فئة ملحقي المكتبات الجامعية المستجوبين بها من مجموعهم الكلي

و على صعيد آخر، و على غرار الفئة الأولى من المكتبيين المستجوبين، اعتبرت 33.33٪ من الإجابات الواردة عن فئة محافظي المكتبات الجامعية بالمكتبات المدروسة بأن أهم سبب لضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف هذه المكتبات يعود إلى إمكانية توفير إتاحة أسرع و أشمل للخدمات المكتبية، علما بأن هذه النسبة تمثل 75٪ من مجموع المكتبيين المنتمين إلى هذه الفئة. بينما تساوت نسب الإجابات المتعلقة بالأسباب التالية: عدم قدرة المكتبة على استقبال الأعداد الكبيرة من المستفيدين، إمكانية تلبية الاحتياجات الجديدة للمستفيدين و إمكانية بلوغ فئة جديدة من المستفيدين، بحصول كل واحد منهم على 22.22٪ من المجموع الإجابات الخاصة بهذه الفئة، و هو ما يمثل 50٪ من مجموعها الكلي. مع الإشارة إلى أنه لم ترد أية إجابة عن هذه الفئة حول السباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال. و يوضح الشكل التالي من جهته، توزيع هذه الإجابات انطلاقا من عدد المكتبيين المستجوبين المنتمين إلى فئة محافظ بالمكتبات الجامعية المدروسة:



الشكل رقم 102: أسباب ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بالمكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي فئة محافظي المكتبات الجامعية المستجوبين بها من مجموعهم الكلي

أما فيما يتعلق بفئة محافظ رئيسي بالمكتبات الجامعية، و الممثلة بإجابة واحدة لمكتبي واحد فقط ضمن مجمل أفراد عينة المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية المدروسة الثلاث، فقد أشارت النتائج الواردة عن هذه الفئة إلى كل أسباب ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد الواردة في السؤال، ما عدا السبب المتمثل في عدم قدرة المكتبة على استقبال الأعداد الكبيرة من المستفيدين، الذي لم يحصل على أي إجابة من هذه الفئة.

يتضح من كل ما سبق، بأن مكتبات مؤسسات التعليم العالي المدروسة لم تصل بعد إلى مستوى تقديم خدمات إلكترونية تتماشى مع المتطلبات العلمية و البحثية الحالية. غير أنه من المفيد معرفة توجهات الأساتذة و الباحثين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة نحو استعمال المصادر و الخدمات الإلكترونية، ومستويات استعمالهم للخدمات المكتبية المتاحة من طرف مكتبات مؤسساتهم التعليمية سواء كانت تقليدية أو إلكترونية، و مدى تلبيتها لاحتياجاتهم المعلوماتية. و هو ما سنحاول تناوله في الفصل الموالي.

سنحاول فيما يلي تحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى الأساتذة و الباحثين التابعين إلى مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، بغية معرفة مختلف الجوانب المتعلقة بتوجهاتهم نحو استعمال وسائل الاتصال العلمي الإلكترونية وموقفهم من مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية، بالإضافة إلى توجهاتهم نحو استعمال الوثائق و الخدمات الإلكترونية بشكل عام، سيما تلك المتاحة من طرف مكتبات مؤسسات التعليمية، و معرفة مدى تلبيتها لاحتياجاتهم المعلوماتية.

6-1- توجهات الأساتذة و الباحثين نحو استعمال وسائل الاتصال العلمي الإلكترونية وموقفهم من مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية:

س.1- هل تستعمل(ين) جهاز الحاسوب؟:											
المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
		أ.مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. مح	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	نعـــــم	04	100	06	100	02	100	01	100	13	100
	لا	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		04	100	06	100	02	100	01	100	13	100
جامعة منتوري قسنطينة	نعـــــم	41	100	83	100	25	100	14	100	163	100
	لا	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		41	100	83	100	25	100	14	100	163	100
المدرسة العليا للأساتذة	نعـــــم	03	100	05	100	03	100	00	00	11	100
	لا	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		03	100	05	100	03	100	00	00	11	100
المجموع الكلي	نعـــــم	48	100	94	100	30	100	15	100	187	100
	لا	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		48	100	94	100	30	100	15	100	187	100

الجدول رقم 72: استعمال جهاز الحاسوب من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين

جاءت نتائج هذا الجدول مطابقة تماما لتلك الواردة في الجدول رقم 08 المتعلق بعينة الدراسة، حيث يتضح من خلاله بأن كل أفراد هذه العينة دون استثناء يستعملون جهاز الحاسوب على اختلاف رتبهم و المؤسسات العلمية التي يتبعون لها، و هو أمر طبيعي بالنظر إلى طبيعة عمل هذه العينة. و هم ما يؤكد كذلك قابلية أفراد العينة، و من خلالهم مجمل المجتمع الأصلي للدراسة إلى استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية بشكليها

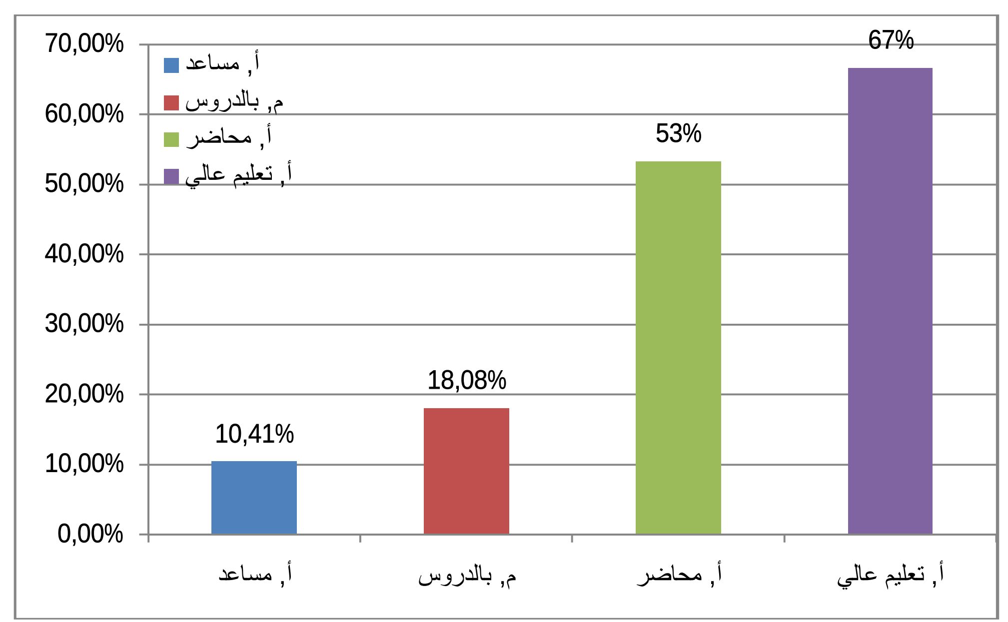
المتاحة محليا و عن بعد، كما يؤكد توجههم نحو استعمال الوسائل الإلكترونية في مختلف النشاطات المتعلقة بتداول المعلومات العلمية و التقنية، و هو ما سنحاول التفصيل فيه في الجداول اللاحقة. و بغية معرفة مدى امتلاك جهاز الحاسوب بالمنزل مع إمكانية الربط بشبكة الإنترنت أو عدمها من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين، طرحنا السؤال رقم 02 الذي جاءت نتائجه موضحة في الجدول التالي:

س.2- هل تمتلك(ين) جهاز حاسوب في المنزل؟:									
المؤسسة التعليمية	الرتبـــة	الإجـــابـــة						مج	٪
		نعم، و مرتبط بالإنترنت	٪	نعم، غير مرتبط بالإنترنت	٪	لا	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	أستاذ مساعد	00	00	04	44.44	00	00	04	30.76
	مكلف بالدروس	01	33.33	04	44.44	01	100	06	46.15
	أستاذ محاضر	01	33.33	01	11.11	00	00	02	15.38
	أ.ت. العالي	01	33.33	00	00	00	00	01	07.69
المجـــمـــوع		03	100	09	100	01	100	13	100
جامعة منتوري قسنطينة	أستاذ مساعد	05	11.9	32	30.18	04	26.66	41	25.15
	مكلف بالدروس	14	33.33	58	54.71	11	73.33	83	50.92
	أستاذ محاضر	14	33.33	11	10.37	00	00	25	15.33
	أ.ت. العالي	09	21.42	05	04.71	00	00	14	08.58
المجـــمـــوع		42	100	106	100	15	100	163	100
المدرسة العليا للأساتذة	أستاذ مساعد	00	00	03	42.85	00	00	03	27.27
	مكلف بالدروس	02	66.66	02	28.57	01	100	05	45.45
	أستاذ محاضر	01	33.33	02	28.57	00	00	03	27.27
	أ.ت. العالي	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		03	100	07	100	01	100	11	100
المجموع الكلي	أستاذ مساعد	05	10.41	39	31.96	04	23.52	48	25.66
	مكلف بالدروس	17	35.41	64	52.45	13	76.47	94	50.26
	أستاذ محاضر	16	33.33	14	11.74	00	00	30	16.04
	أ.ت. العالي	10	20.83	05	04.09	00	00	15	08.02
المجـــمـــوع		48	100	122	100	17	100	187	100

الجدول رقم 73: امتلاك جهاز الحاسوب بالمنزل من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين

يشير هذا الجدول إلى نسب امتلاك أجهزة الحواسيب من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بمختلف رتبهم بمنازلهم، و كذا إلى نسبة ارتباطهم بشبكة الإنترنت، لمعرفة مدى توغل هذه الشبكة بمنازلهم، و تقدير مدى استعدادهم للإفادة من الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد إن وجدت، من جانب البنية التحتية اللازمة لذلك. و تشير

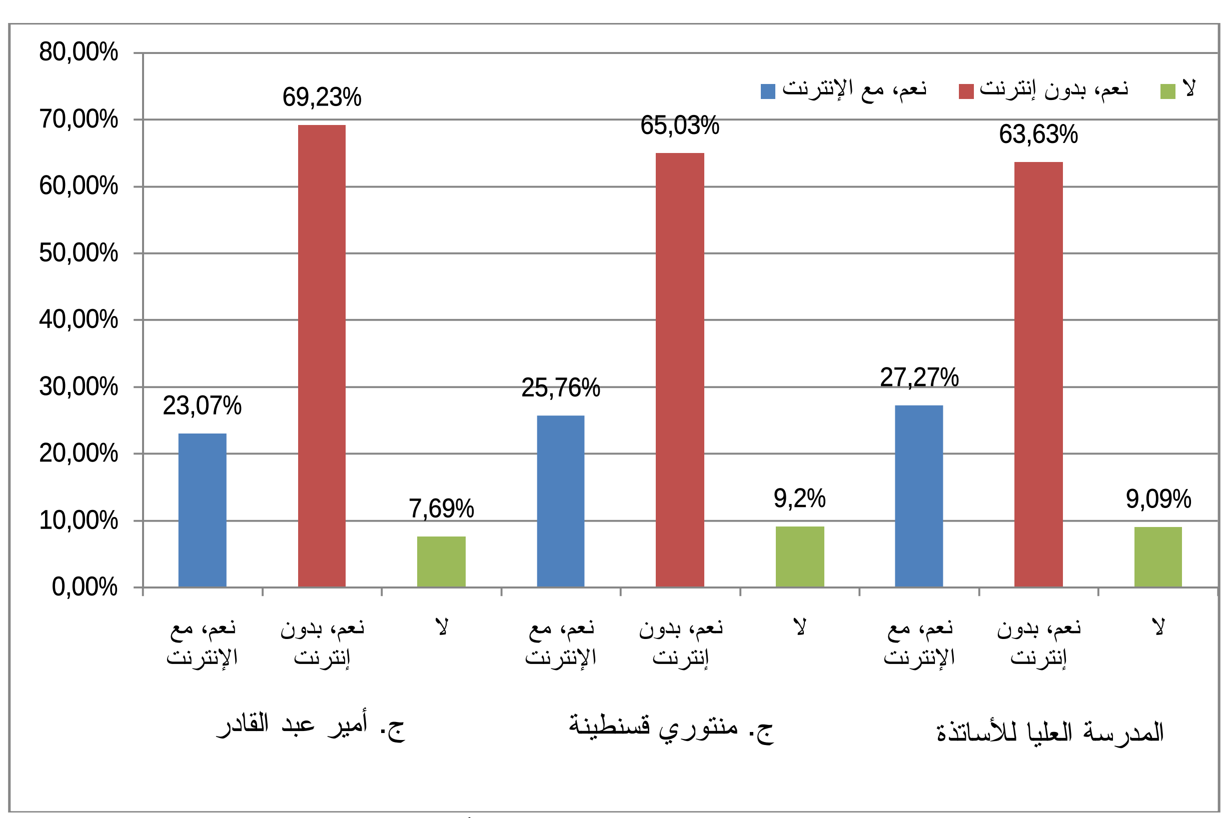
الأرقام الواردة في الجدول إلى أن أغلبية الأساتذة المستجوبين يمتلكون أجهزة حواسيب بمنازلهم بنسبة مرتفعة تقدر بـــ 90.90٪ من مجموعهم الكلي، مقابل 09.09٪ فقط، و هي نسبة الأساتذة و الباحثين الذين لا يمتلكون جهاز حاسوب بمنازلهم. كما توضح هذه الأرقام من جهة أخرى بأن أغلبية الأساتذة الباحثين المستجوبين ليس لديهم ارتباط بشبكة الإنترنت بمنازلهم بنسبة تقدر بـــ 74.35٪ من مجموعهم الكلي، حيث يتضح في السياق ذاته بأن 65.24٪ من الأساتذة الباحثين المستجوبين يمتلكون أجهزة حواسيب بمنازلهم دون أن تكون مرتبطة بالشبكة العالمية. كما تشير ذات الأرقام، إلى ضعف نسبة توغل شبكة الإنترنت بمنازل الأساتذة و الباحثين المكونين لعينة الدراسة، مقارنة بطبيعة عملهم البحثي و العلمي، و نظرا لأهمية هذه الشبكة كأداة عمل و اتصال أساسية بالنسبة لهم. حيث تقدر هذه النسبة بـــ 25.66٪ من مجموعهم الكلي. كما يتضح من جهة أخرى، بأن هناك تفوت في نسب الربط بشبكة الإنترنت بالمنزل حسب رتب الأساتذة الباحثين المستجوبين، و هو ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم 103: امتلاك الربط بالإنترنت حسب فئات الأساتذة الباحثين المستجوبين انطلاقا من المجموع الكلي لكل فئة

و هو ما يوحي بوجود علاقة طردية بين الرتبة و نسبة امتلاك الربط بشبكة الإنترنت بالمنزل، حيث كلما ارتفعت الرتبة، ارتفعت معدلات الربط بشبكة الإنترنت بالمنزل بالنسبة للأساتذة الباحثين المنتمين إلى هذه الرتبة. و قد يفسر ذلك بطبيعة عملهم العلمي

و البحثي، و حاجتهم التي تتزايد مع ارتفاع رتبهم في الحصول على المعلومات و تداولها في أسرع وقت. و قد يعود ذلك إلى اعتبارات اقتصادية مرتبطة بكلفة الربط بشبكة الإنترنت في المنزل التي ليست في متناول الجميع. و قد بنا كل ما سبق إلى استنتاج أنه كلما ارتفعت رتبة الأستاذ الباحث كلما زادت قدرته على الإفادة من الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد انطلاقا من منزله.أما عن توزيع النتائج حسب المؤسسات التعليمية المدروسة، فقد جاءت شبه متطابقة بكل واحدة منها على حدا. حيث جاءت الإجابات المرتبطة بامتلاك جهاز حاسوب غير مرتبط بالإنترنت بالمنزل في الرتبة الأولى بكل المؤسسات التعليمية المدروسة. كذلك الشأن بالنسبة للإجابات المرتبطة بامتلاك جهاز حاسوب مرتبط بشبكة الإنترنت بالمنزل التي جاءت في الرتبة الثانية، و تلك المتعلقة بعدم امتلاك جهاز حاسوب بالمنزل التي جاءت في الرتبة الثالثة و الأخيرة. و هو ما يوضحه الشكل التالي:



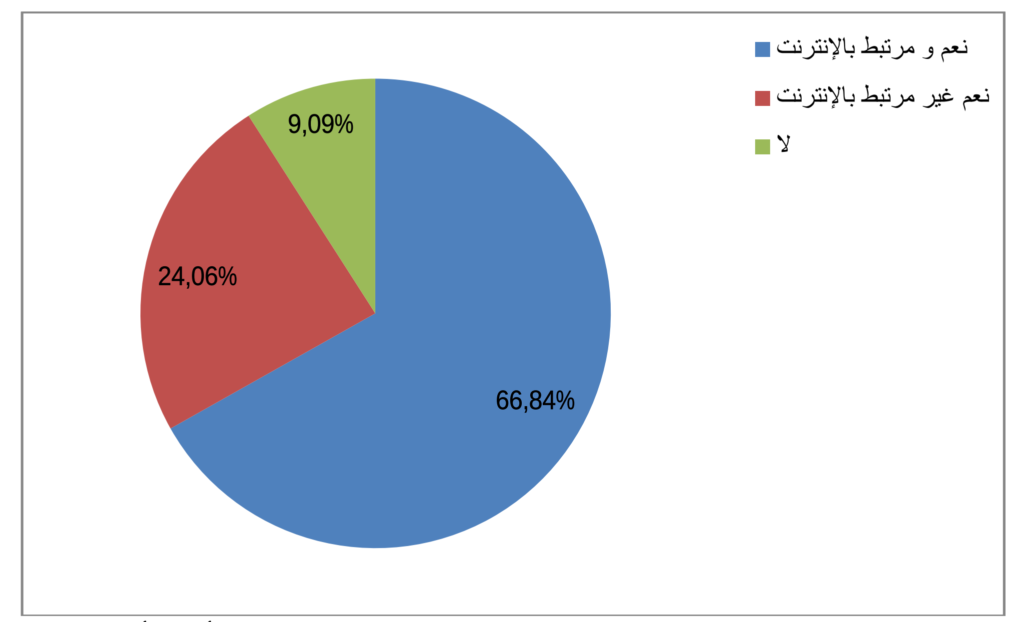
الشكل رقم 104: امتلاك جهاز الحاسوب بالمنزل من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين حسب كل مؤسسة تعليمية على حدا

و بغية معرفة مدى إمكانية استعمال جهاز حاسوب مع أو بدون الربط بشبكة الإنترنت من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين، في بيئتهم العلمية و المهنية، خصصنا الجدول الموالي الذي جاءت نتائجه على النحو التالي:

س.3- هل لديك إمكانية استعمال جهاز الحاسوب بمكان عملك؟:									
المؤسسة التعليمية	الرتبـــة	الإجـــابـــة						مج	٪
		نعم، و مرتبط بالإنترنت	٪	نعم، غير مرتبط بالإنترنت	٪	لا	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	أستاذ مساعد	04	30.76	00	00	00	00	04	30.76
	مكلف بالدروس	06	46.15	00	00	00	00	06	46.15
	أستاذ محاضر	02	15.38	00	00	00	00	02	15.38
	أ.ت. العالي	01	07.69	00	00	00	00	01	07.69
المجــمــوع		13	100	00	00	00	00	13	100
جامعة منتوري قسنطينة	أستاذ مساعد	35	33.65	06	14.28	00	00	41	25.15
	مكلف بالدروس	40	38.46	31	73.8	12	70.48	83	50.92
	أستاذ محاضر	15	14.42	05	11.9	05	29.41	25	15.33
	أ.ت. العالي	14	13.46	00	00	00	00	14	08.58
المجــمــوع		104	100	42	100	17	100	163	100
المدرسة العليا للأساتذة	أستاذ مساعد	02	25	01	33.33	00	00	03	27.27
	مكلف بالدروس	03	37.5	02	66.66	00	00	05	45.45
	أستاذ محاضر	03	37.5	00	00	00	00	03	27.27
	أ.ت. العالي	00	00	00	00	00	00	00	00
المجــمــوع		08	100	03	100	00	00	11	100
المجموع الكلي	أستاذ مساعد	41	32.8	07	15.55	00	00	48	25.66
	مكلف بالدروس	49	39.2	33	73.33	12	70.58	94	50.26
	أستاذ محاضر	20	16	05	11.11	05	29.41	30	16.04
	أ.ت. العالي	15	12	00	00	00	00	15	08.02
المجــمــوع		125	100	45	100	17	100	187	100

الجدول رقم 74: إمكانية استعمال جهاز الحاسوب بمكان العمل حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين

يشير هذا الجدول على غرار الجدول السابق إلى نسبة إمكانية استعمال جهاز حاسوب بمكان عمل الأساتذة و الباحثين المستجوبين، سواء توفر ربط بشبكة الإنترنت أو لم يتوفر ذلك، بغية الوقوف على مستوى الإمكانيات المتوفرة لدى الأساتذة الباحثين المعنيين بالدراسة في محيطهم المهني، و مدى استعدادهم للإفادة من الخدمات المكتبية الإلكترونية في بيئتهم العلمية و المهنية. حيث تشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن أغلبية الأساتذة الباحثين المستجوبين لديهم إمكانية استعمال جهاز حاسوب بمكان عملهم، حيث قدرت نسبتهم بـــ 90.9٪ من مجموعهم الكلي، مع الإشارة إلى أن 66.84٪ من أفراد هذه العينة يشيرون إلى إمكانية استعمال جهاز حاسوب مرتبط بشبكة الإنترنت بمكان عملهم، و هو مؤشر يمكن اعتباره مقبول إلى حد ما، إذ يعبر عن نسبة توغل مقبولة لشبكة الإنترنت بالمحيط الجامعي بشكل عام. بينما عبر 24.06٪ من ذات العينة عن إمكانية استعمال جهاز حاسوب بمكان عملهم دون ربط بالشبكة العالمية. أما نسبة الأساتذة الباحثين الذين عبروا عن عدم إمكانية استعمال جهاز حاسوب بمكان عملهم، فقد قدرت بـــ 09.09٪. فعلى الرغم من ضعف هذه النسبة إذا ما قورنت بسابقتها، إلا أنها تدفع بنا إلى التساؤل عن أسباب عدم توفر هذه الأداة المهمة لدى هذه الفئة من الأساتذة الباحثين بمحيطهم المهني. و يعبر الشكل التالي من جهته عن إمكانيات استعمال جهاز حاسوب من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بمحيطهم المهني انطلاقا من مجموعهم الكلي:

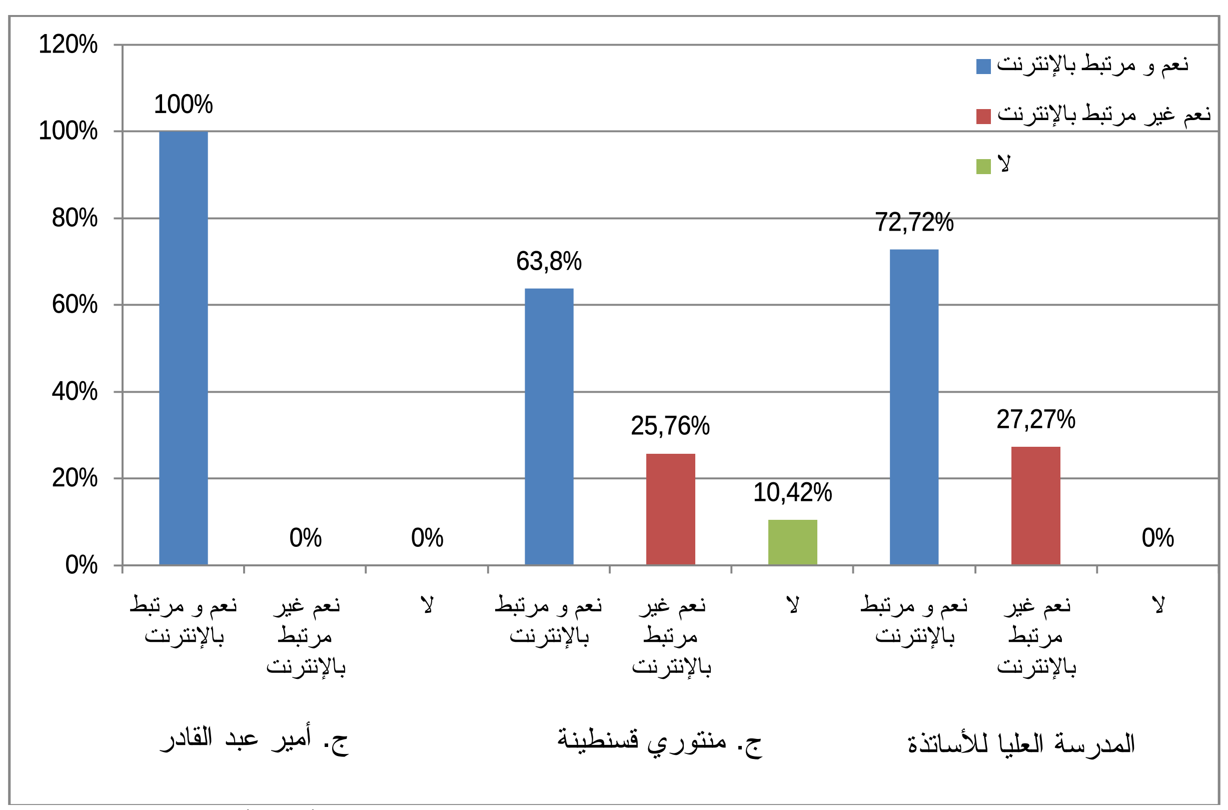


الشكل رقم 105: إمكانية استعمال جهاز الحاسوب بمكان العمل حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين

و على صعيد آخر، تشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن أغلبية فئة الأساتذة المساعدين المستجوبين لديهم إمكانية استعمال جهاز حاسوب مرتبط بالشبكة العالمية، حيث قدرت نسبتهم بـــ 85.41٪ من مجموع أفراد هذه الفئة، بينما عبر 14.58٪ من المجموع ذاته عن إمكانية استعمال جهاز حاسوب غير مرتبط بالإنترنت. بينما لم ترد أية إجابة متعلقة بهذه الفئة حول عدم إمكانية استعمال جهاز حاسوب بمكان العمل. و قد جاءت النتائج الأخرى مماثلة بالنسبة لبقية الرتب الأخرى من حيث ترتيب الإجابات، حيث قدرت نسبة الأساتذة المساعدين المكلفين بالدروس الذين لديهم إمكانية استعمال جهاز حاسوب مرتبط بشبكة الإنترنت بمكان عملهم ما لا يقل عن 52.12٪ من مجموع أفراد هذه الفئة، بينما قدرت نسبة الأساتذة المنتمين إلى ذات الرتبة الذين لديهم إمكانية استعمال جهاز حاسوب غير مرتبط بالإنترنت 35.1٪، في حين عبر 12.76٪ منهم عن عدم إمكانية استعمال جهاز حاسوب بمكان عملهم. كذلك الأمر بالنسبة لفئة الأساتذة المحاضرين، حيث عبر ما لا يقل عن 66.66٪ منهم عن إمكانية استعمال جهاز حاسوب مرتبط بالإنترنت بمكان عملهم، بينما تساوت نسب الأساتذة المحاضرين الذين عبروا عن إمكانية استعمال جهاز حاسوب غير مرتبط بالإنترنت، و الذين عبروا عن عدم توفر إمكانية استعمال الحواسيب بمحيطهم المهني، بنسبة 16.66٪ من مجموع أفراد هذه الفئة لكل واحدة منهما. أما عن

فئة أساتذة التعليم العالي، فقد عبر جميعهم عن إمكانية استعمال جهاز حاسوب مرتبط بشبكة الإنترنت بمكان عملهم. و هو ما يعبر عن توفر المحيط المهني الملائم بالنسبة لهذه الفئة من الأساتذة الباحثين، و استعدادهم الأكبر للإفادة من الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد بمحيطهم المهني مقارنة بالفئات الأخرى المدروسة.

أما من حيث توزيع النتائج حسب المؤسسات التعليمية، فيتبين كذلك بأنها جاءت شبه متطابقة بالمؤسسات التعليمية الثلاث المدروسة، حيث جاءت النتائج المرتبطة بإمكانية استعمال جهاز حاسوب مرتبط بالإنترنت في الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات بالمؤسسات التعليمية الثلاث. جاءت الإجابات المتعلقة بالخيار الثاني المرتبط بإمكانية استعمال جهاز حاسوب غير مرتبط بالشبكة العالمية في الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات بكل من جامعة منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة. مع الإشارة إلى أن كل الإجابات الواردة عن جامعة الأمير عبد القادر مرتبطة بالخيار الأول، في حين لم ترد أية إجابة عن الخيار الثالث المرتبط بعدم إمكانية استعمال جهاز حاسوب بمكان العمل بالمدرسة العليا للأساتذة. و يوضح الشكل التالي توزيع هذه النتائج على المؤسسات الجامعية الثلاث المدروسة:



الشكل رقم 106: إمكانية استعمال جهاز الحاسوب بمكان العمل حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية حدا

و عن السؤال نفسه، خصصنا الجدول الموالي لمعرفة أماكن استعمال جهاز الحاسوب من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بمكان عملهم، سواء كان مرتبطا بشبكة الإنترنت أو لم يكن مرتبطا بها، حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

س.3- هل لديك إمكانية استعمال جهاز الحاسوب بمكان عملك؟:									
المؤسسة التعليمية	المكـــان	الإجـــابـــة						مج	٪
		نعم، و مرتبط بالإنترنت	٪	نعم، غير مرتبط بالإنترنت	٪	لا	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	بالمكتبة	05	31.25	00	00	00	00	05	31.25
	قاعة إنترنت	06	37.5	00	00	00	00	06	37.5
	مخبر البحث	04	25	00	00	00	00	04	25
	مكان آخر	01	06.25	00	00	00	00	01	06.25
المجـــمـــوع		16	100	00	00	00	00	16	100
جامعة منتوري قسنطينة	بالمكتبة	74	58.26	25	38.46	00	00	99	51.56
	قاعة إنترنت	39	30.7	00	00	00	00	39	20.31
	مخبر البحث	10	07.87	36	55.38	00	00	46	23.95
	مكان آخر	04	03.14	04	06.15	00	00	08	04.16
المجـــمـــوع		127	100	65	100	00	00	192	100
المدرسة العليا للأساتذة	بالمكتبة	01	09.09	00	00	00	00	01	07.69
	قاعة إنترنت	07	63.63	02	100	00	00	09	69.23
	مخبر البحث	01	09.09	00	00	00	00	1	07.69
	مكان آخر	02	18.18	00	00	00	00	02	15.38
المجـــمـــوع		11	100	02	100	00	00	13	100
المجموع الكلي	بالمكتبة	80	51.94	25	37.31	00	00	105	47.51
	قاعة إنترنت	52	33.76	02	02.98	00	00	54	24.43
	مخبر البحث	15	09.74	36	53.73	00	00	51	23.07
	مكان آخر	07	04.54	04	04.97	00	00	11	04.97
المجـــمـــوع		154	100	67	100	00	00	221	100

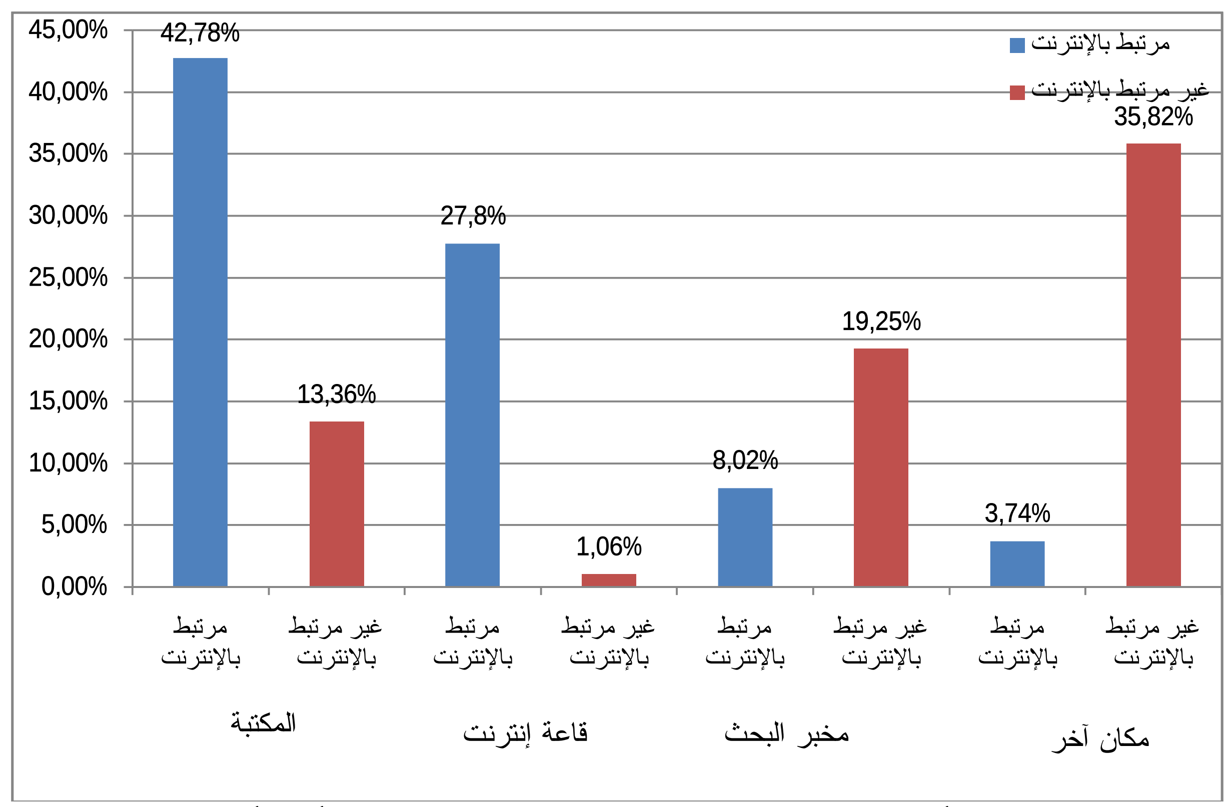
الجدول رقم 75: أماكن استعمال جهاز الحاسوب بمكان العمل من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين

يشير هذا الجدول إلى النتائج المتعلقة بأماكن استعمال جهاز الحاسوب من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بمحيطهم المهني، لمعرفة الأماكن و الفضاءات التي توفر ذلك من جهة، و لمعرفة مدى اللجوء إلى المكتبة للإفادة من هذه الأداة من جهة أخرى. و يتبين من خلال النتائج الواردة في الجدول بأن المكتبة تعتبر المكان الأكثر استعمالا لاستعمال جهاز الحاسوب من طرف عينة الأساتذة الباحثين المستجوبين. حيث قدرت نسبة الذين يلجؤون إليها للقيام بذلك ما لا يقل عن 47.51٪ من مجموعهم الكلي. حيث عبر ما لا يقل عن 76.19٪ من هذه الفئة بأن لديهم إمكانية استعمال جهاز حاسوب مرتبط بالإنترنت، بينما عبرت النسبة المتبقية المقدرة بـــ 23.8٪ عن الإمكانية ذاتها و لكن دون الربط بشبكة الإنترنت، و هي إشارة ربما إلى الفهارس الإلكترونية (OPAC) التي

توفرها المكتبة لروادها للبحث في رصيدها الوثائقي. و تعتبر قاعة الإنترنت من جهتها الفضاء الثاني الذي يلجأ إليه الأساتذة الباحثين المستجوبين لاستعمال جهاز حاسوب بمكان عملهم، بنسبة إجابة تقدر بـــ 24.43٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال.و من الطبيعي أن تكون الأغلبية الساحقة للإجابات المتعلقة بهذا المكان تشير إلى الربط بشبكة الإنترنت، حيث قدرت بـــ 96.29٪ من مجموع الأساتذة الباحثين الذين يلجئون إلى قاعة الإنترنت. في حين عبرت نسبة ضئيلة من هذه الفئة عن إمكانية استعمال جهاز حاسوب غير مرتبط بشبكة الإنترنت بهذا المكان، و هي تقدر بـــ 03.7٪. و على الرغم من ضعف هذه النسبة، إلا أنها قد تعتبر من المفارقات الواردة في هذا الجدول، لأنه يفترض أن تكون كل الحواسيب المتوفرة بقاعة الإنترنت مرتبطة بهذه الشبكة، و قد يفسر ذلك باستعمال هؤلاء الأساتذة الباحثين للحواسيب المتوفرة بذلك الفضاء لأغراض أخرى غير الإبحار في الشبكة العالمية، أو لاستعمالهم لهذه الحواسيب أثناء انعدام الربط بالإنترنت لأسباب تقنية مما يدفعهم إلى استعمالها لأغراض أخرى. بينما تصنف مخابر البحث في الرتبة الثالثة من حيث الأماكن التي يلجأ إليها الأساتذة الباحثون لاستعمال جهاز حاسوب بمكان عملهم، حيث بلغت نسبة الإجابات المتعلقة بهذا المكان 23.07٪ من المجموعة الكلي للإجابات الواردة عن هذا السؤال. و على خلاف النتائج السابقة، فقد جاءت أغلبية الإجابات المتعلقة بهذا المكان مشيرة إلى إمكانية استعمال جهاز حاسوب غير مرتبط بالإنترنت، بنسبة إجابة تقدر بـــ 70.58 من مجموعها الكلي. في حين بلغت نسبة الإجابات حول المكان ذاته، و المرتبطة بإمكانية استعمال جهاز حاسوب مرتبط بالإنترنت 29.41٪ من مجموعها الكلي، و هو ما يقد يشير إلى ضعف توغل هذه الشبكة بمخابر البحث بشكل عام بالكيفية و النسبة المطلوبتين.

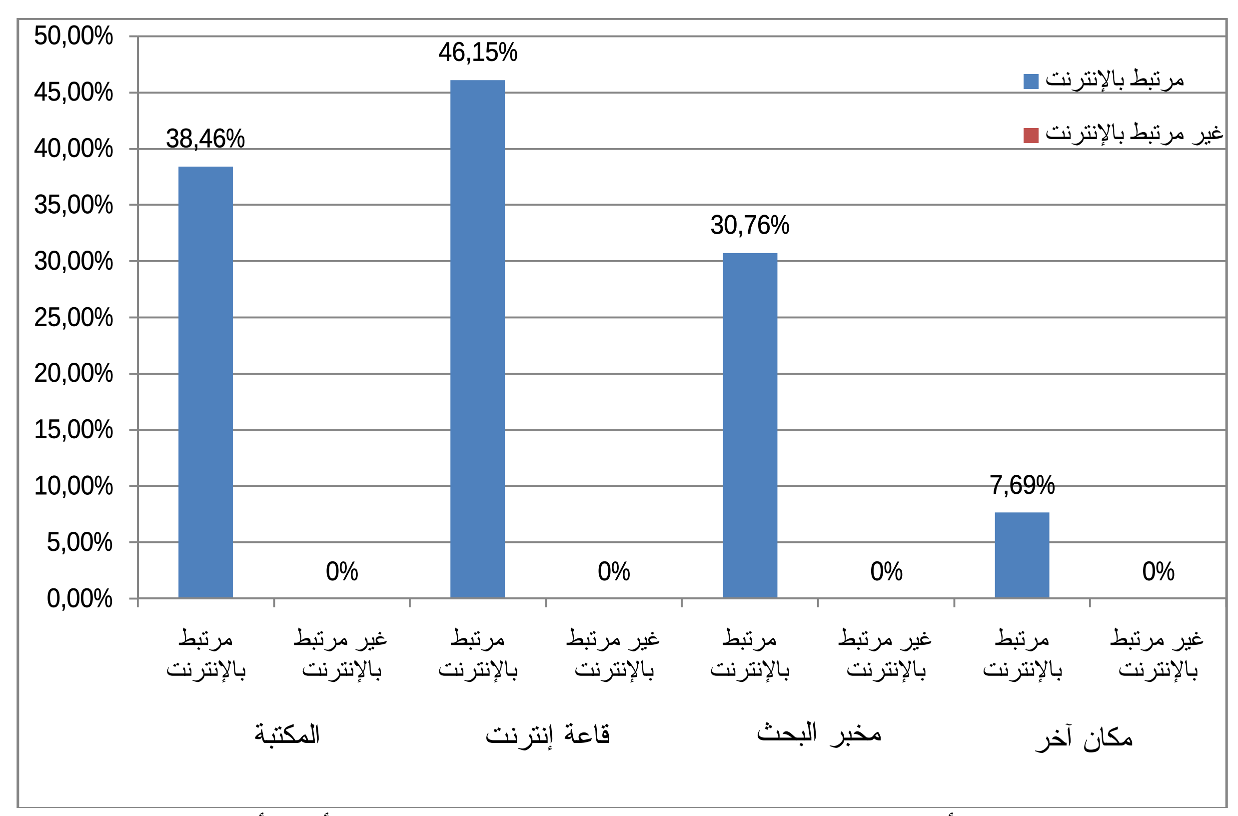
أما الأماكن الأخرى غير تلك الواردة أعلاه، فقد جاءت في الرتبة الرابعة و الأخيرة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال، حيث بلغت نسبتها 04.97٪ من مجموعها الكلي. مع الإشارة إلى أن 63.63٪ من مجموع هذه الإجابات مرتبط بإمكانية استعمال جهاز حاسوب مرتبط بالإنترنت، و 36.36٪ المتبقية مرتبطة بإمكانية استعمال

جهاز حاسوب غير مرتبط بذات الشبكة. كما تمثلت أغلبية الأماكن المعبر عنها في هذه الإجابات في المكاتب الشخصية للأساتذة الباحثين. و يشير الشكل التالي إلى النتائج ذاتها انطلاقا من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين:



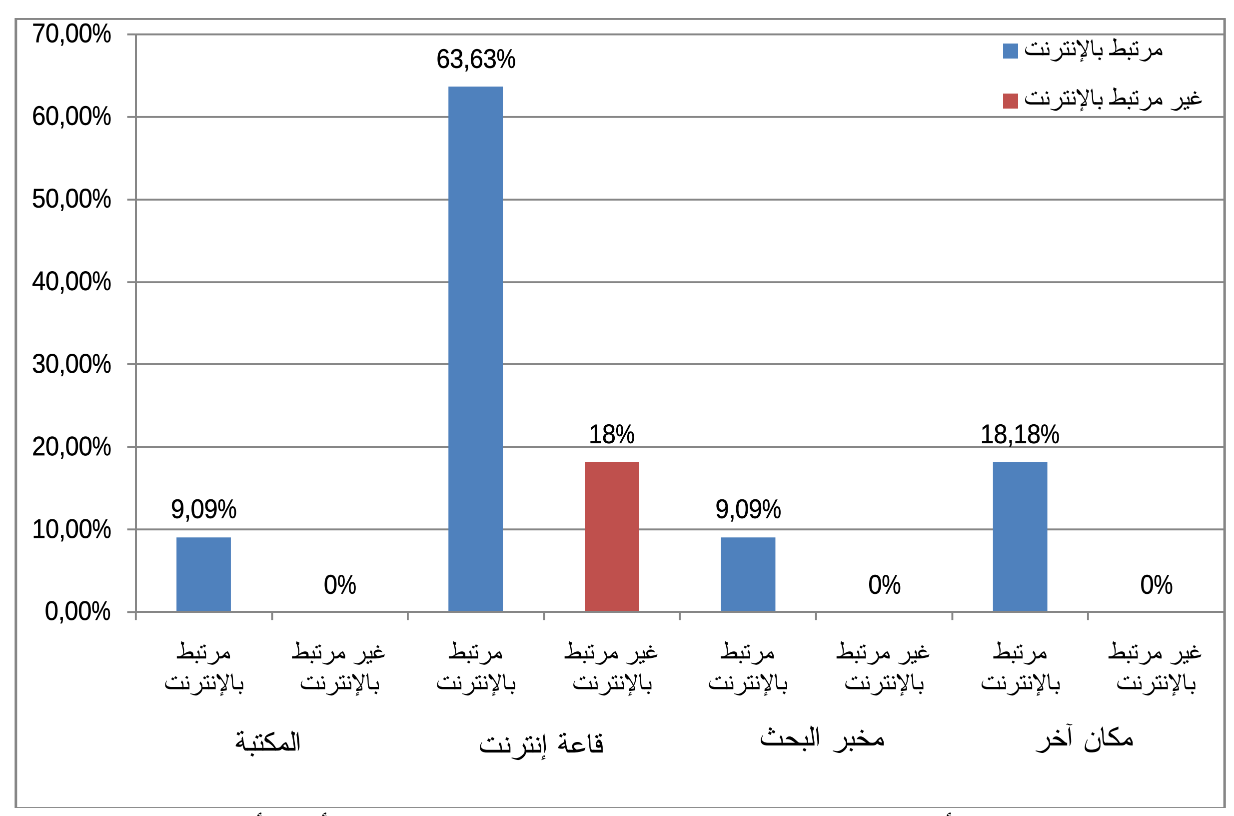
الشكل رقم 107: أماكن استعمال جهاز الحاسوب بمكان العمل حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين من مجموعهم الكلي

أما عن توزيع النتائج حسب المؤسسات التعليمية المدروسة، فنلاحظ أن هناك نوع من التباين في ترتيب الأماكن بكل مؤسسة على حدا. حيث جاءت كل النتائج الواردة عن جامعة الأمير عبد القادر تشير إلى إمكانية استعمال حواسيب مرتبطة بالإنترنت، إذ جاءت قاعة الإنترنت على رأس الفضاءات الأكثر استعمالا من طرف الأساتذة الباحثين بهذه الجامعة للحصول على هذه الإمكانية. و يوضح الشكل التالي توزيع النتائج المتعلقة بهذا السؤال بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:



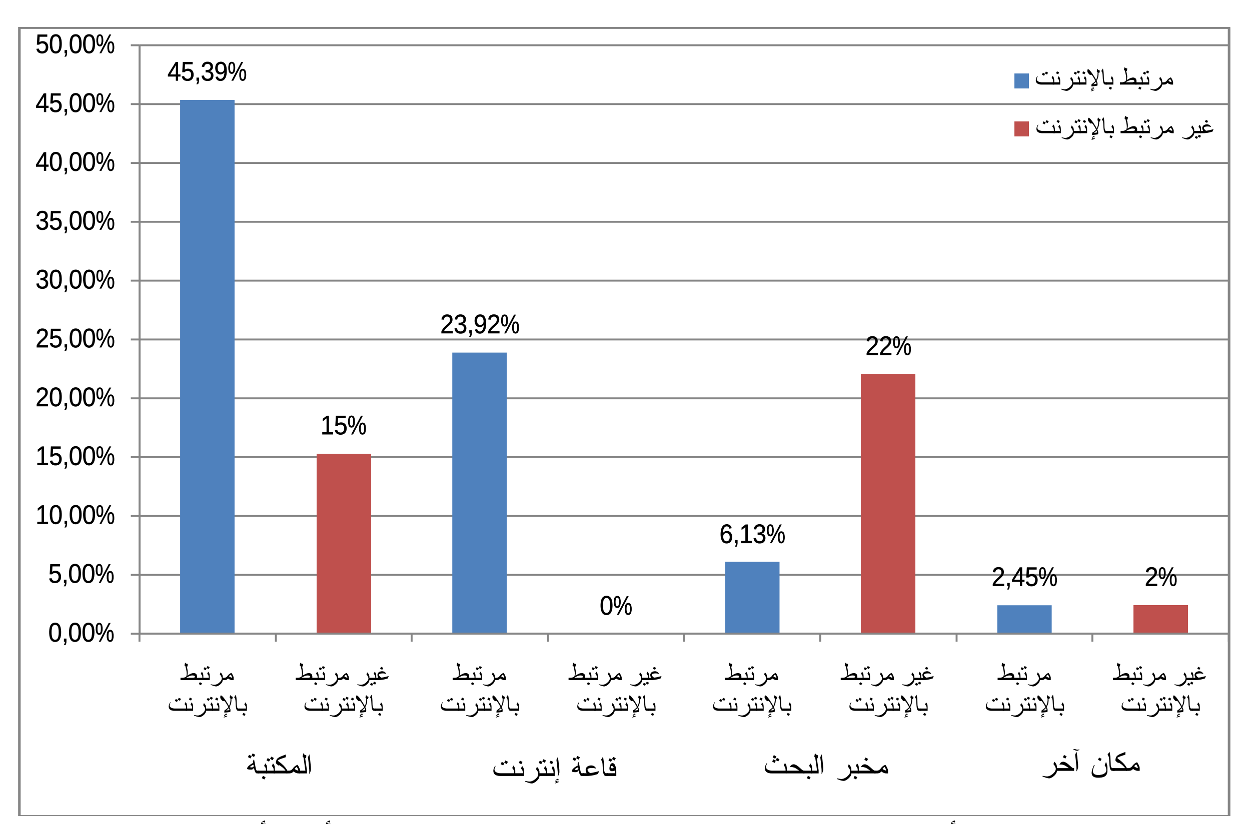
الشكل رقم 108: أماكن استعمال جهاز الحاسوب بمكان العمل حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر من مجموعهم الكلي

كما جاءت قاعة الإنترنت على رأس الفضاءات المعتمدة لاستعمال الحواسيب من طرف أساتذة و باحثي المدرسة العليا للأساتذة، بنسبة إجابة تقدر بـــ 69.23٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه المؤسسة التعليمية. و يقدم الكل التالي مجمل النتائج المتعلقة بهذا السؤال بهذه المدرسة:



الشكل رقم 109: أماكن استعمال جهاز الحاسوب بمكان العمل حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة من مجموعهم الكلي

في حين احتلت المكتبة الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات الواردة عن هذا السؤال بجامعة منتوري قسنطينة، بنسبة إجابة تقدر بـــ 51.56٪ من مجموعها الكلي. و يقدم الشكل التالي صورة عن النتائج المتعلقة بهذه الجامعة:



الشكل رقم 110: أماكن استعمال جهاز الحاسوب بمكان العمل حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة من مجموعهم الكلي

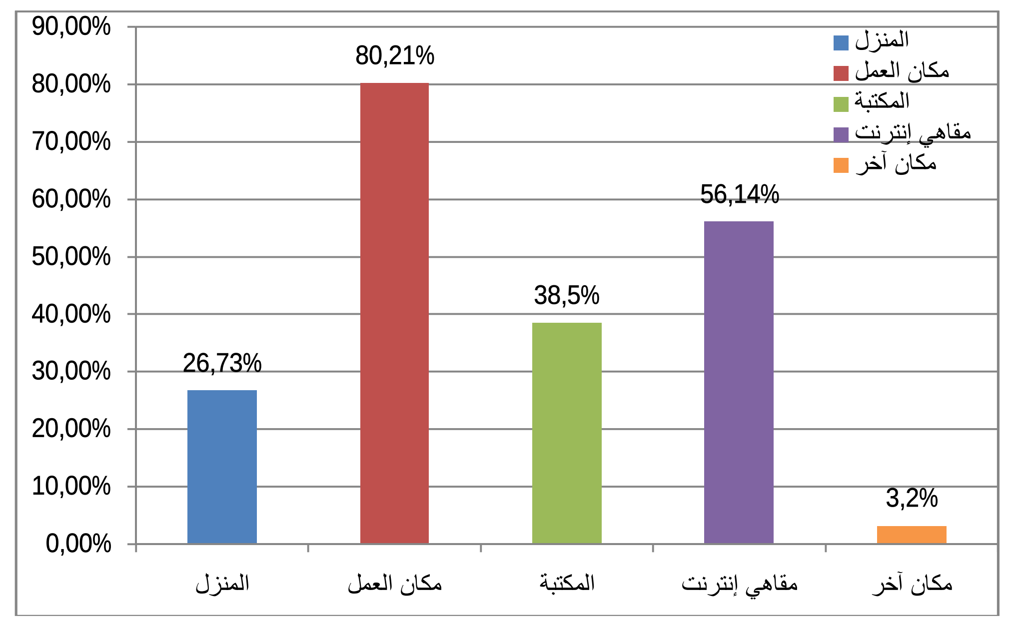
و بغية معرفة أماكن استعمال شبكة الإنترنت من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين، خصصنا الجدول التالي الذي جاءت نتائجه كما يلي:

س.4- أين تستعمل(ين) شبكة الإنترنت؟:											
المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
		أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. مح	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	المنـــزل	00	00	01	09.09	01	20	01	100	03	13.04
	مكان العمل	01	16.66	03	27.27	01	20	00	00	05	21.73
	المكتبة المركزية	01	16.66	02	18.18	01	20	00	00	04	17.39
	مقاهي الإنترنت	04	66.66	05	45.45	02	40	00	00	11	47.82
	مكـــان آخر	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		06	100	11	100	05	100	01	100	23	100
جامعة منتوري قسنطينة	المنـــزل	05	05.31	14	08.75	14	23.33	09	39.13	42	12.46
	مكان العمل	38	40.42	66	41.25	20	33.33	10	43.47	134	39.76
	المكتبة المركزية	20	21.27	33	20.62	12	20	02	08.69	67	19.88
	مقاهي الإنترنت	31	32.97	44	27.5	12	20	01	04.34	88	26.11
	مكـــان آخر	00	00	03	01.87	02	03.33	01	04.34	06	01.78
المجـــمـــوع		94	100	160	100	60	100	23	100	337	100
المدرسة العليا للأساتذة	المنـــزل	01	20	04	30.76	00	00	00	00	05	21.73
	مكان العمل	02	40	05	38.46	03	60	00	00	10	43.47
	المكتبة المركزية	00	00	00	00	01	20	00	00	01	04.34
	مقاهي الإنترنت	02	40	04	30.76	01	20	00	00	07	30.43
	مكـــان آخر	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		05	100	13	100	05	100	00	00	23	100
المجموع الكلي	المنـــزل	06	05.71	19	10.32	15	21.42	10	41.66	50	13.05
	مكان العمل	41	39.04	74	40.21	25	35.71	10	41.66	150	39.16
	المكتبة المركزية	21	20	35	19.02	14	20	02	08.33	72	18.79
	مقاهي الإنترنت	37	35.23	53	28.8	14	20	01	04.16	105	27.41
	مكـــان آخر	00	00	03	01.63	02	02.85	01	04.16	06	01.56
المجـــمـــوع		105	100	184	100	70	100	24	100	383	100

الجدول رقم 76: أماكن استعمال الإنترنت من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين

يتعلق الجدول المشار إليه أعلاه بمكان استعمال شبكة الإنترنت من طرف الأساتذة الباحثين المكونين لعينة الدراسة بالمكتبات الجامعية المدروسة، بهدف معرفة الأماكن الأكثر استعمالا من طرفهم وفقا للإمكانيات المتوفرة لديهم. حيث يتضح من خلال قراءة أولية للنتائج الواردة في الجدول بأن مكان العمل يعتبر المكان الأكثر استعمالا من طرف العينة المدروسة للإبحار في الشبكة العالمية، بحصوله على ما لا يقل عن 39.16٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال. و هي نسبة تمثل 80.21٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. و قد يرجع ذلك إلى الإمكانيات الواسعة التي يوفرها المحيط المهني

لاستعمال شبكة الإنترنت لفائدة هذه الفئة من المجتمع الأكاديمي. و تأتي مقاهي الإنترنت في الرتبة الثانية من حيث درجة الاعتماد عليها في استعمال الإنترنت، بحصولها على 27.41٪ من مجموع الإجابات الواردة عن السؤال، وهي نسبة توازي 56.14٪ من مجموع أفراد عينة الأساتذة الباحثين المستجوبين. و هو ما يعبر كذلك عن الاستعمال الواسع للأساتذة الباحثين لشبكة الإنترنت خارج نطاق محيطهم المهني، كما قد يفسر كذلك بعدم كفاية الإمكانيات المتوفرة لديهم بأماكن عملهم على الرغم من أهميتها، بالإضافة إلى ضعف توغل هذه الشبكة بمنازلهم كما رأينا سابقا، مما يدفعهم إلى اللجوء إلى مقاهي الإنترنت لسد ذلك الفراغ. كما تاتي المكتبة في الرتبة الثالثة من حيث درجة الاعتماد عليها، بتسجيلها لــ 18.79٪ من مجموع الإجابات، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تعادل 38.5٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. و قد يعود ذلك إلى قلة عدد الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت الموضوعة تحت تصرف الأساتذة الباحثين بمكتبات المؤسسات التعليمية الثلاث مقارنة بعددهم الكلي، و هو ما قد يجعل من الصعوبة بما كان الإفادة من هذه الخدمة بمكتبة المؤسسة التعليمية. ثم يأتي المنزل في الرتبة من الترتيب ذاته، بنسبة 13.05٪ من مجموع الإجابات، علما بأنها نسبة توازي 26.73٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة. و هي نسبة تقترب من تلك الواردة في الجدول رقم 73 المتعلقة بنسبة امتلاك جهاز حاسوب مرتبط بالإنترنت بالمنزل من طرف أفراد عينة الدراسة، و المقدرة بــ 25.66٪. و يشير الشكل التالي إلى الأماكن المعتمدة من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في استعمال شبكة الإنترنت و نسب اللجوء إليها من طرفهم انطلاقا من مجموعهم الكلي:



الشكل رقم 111: أماكن استعمال شبكة الإنترنت حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين من مجموعهم الكلي

أما الأماكن الأخرى المتمثلة أساسا في منازل الأصدقاء و النوادي الثقافية، فقد جاءت في الرتبة الأخيرة من حيث درجة الاعتماد عليها من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بنسبة ضعيفة تقدر بـــ 01.56٪ فقط من مجموع الإجابات المحصل عليها، و التي تعادلها نسبة 03.2٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة.

أما عن تحليل النتائج الواردة في الجدول حسب رتبة الأساتذة الباحثين المستجوبين، فيمكن تلخيص أهم الملاحظات المتعلقة في النقاط التالية:

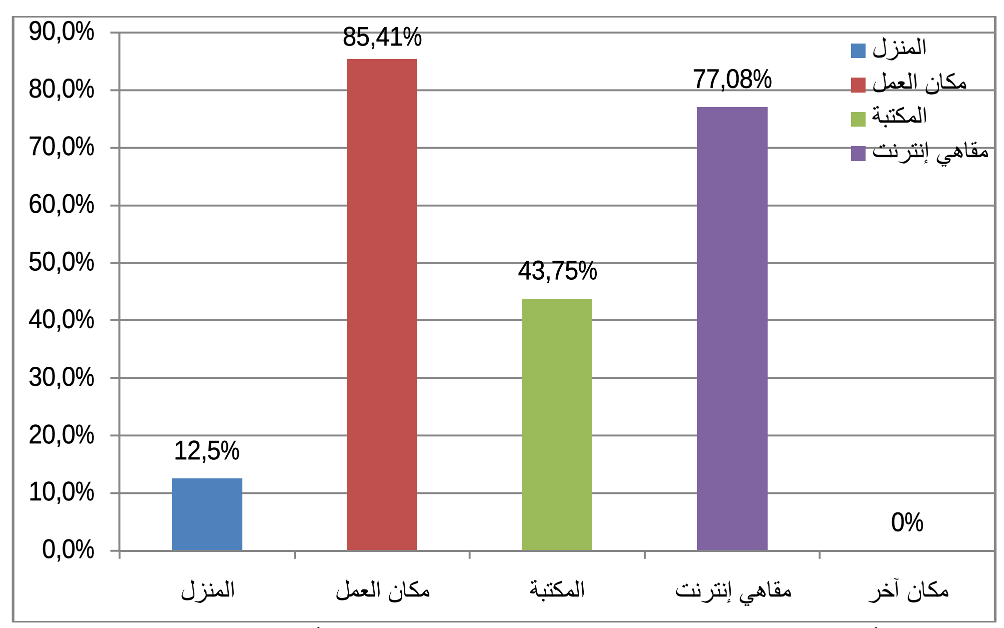
- يعتبر مكان العمل الفضاء الأكثر اعتمادا للإبحار في شبكة الإنترنت بالنسبة لكل الرتب.

- هناك تطابق في ترتيب النتائج بالنسبة لرتبتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس، و هو ما يدل على التقارب الكبير في ما يتعلق بسلوكاتهم تجاه شبكة الإنترنت، و كذا في الإمكانيات المتوفرة لديهم لاستعمال هذه الشبكة.

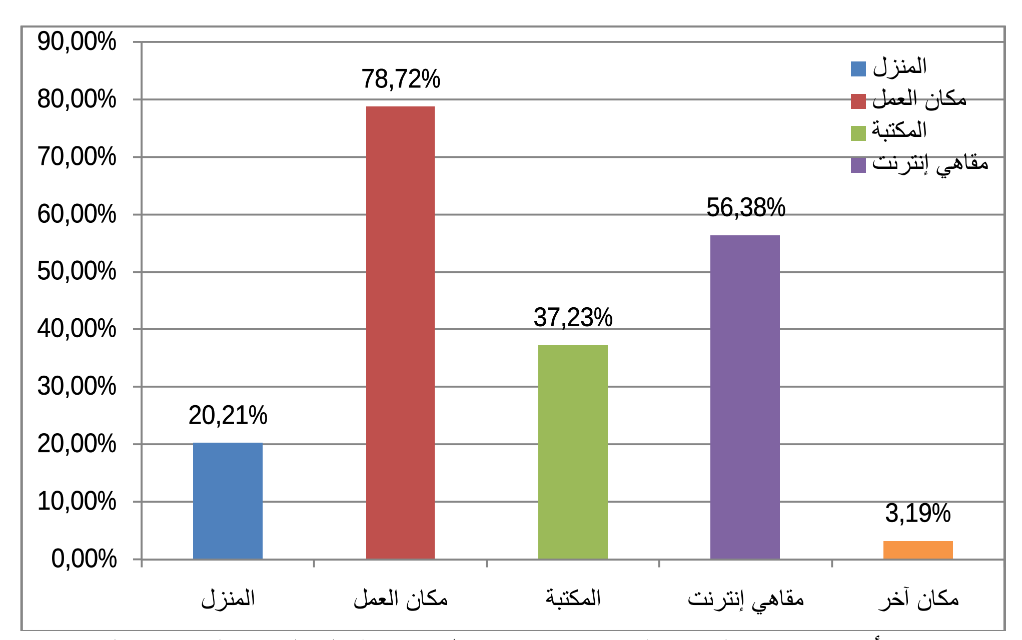
- على خلاف الرتب الأخرى، يأتي المنزل في الرتبة الثانية من حيث ترتيب الأماكن الأكثر اعتمادا عليها في الإبحار في الإنترنت من طرف فئة الأساتذة المحاضرين.

- و على الترتيب الخاص بالرتب الأخرى، يأتي المنزل في الرتبة الأولى من حيث ترتيب الأماكن الأكثر اعتمادا عليها في الإبحار في الإنترنت من طرف فئة أساتذة التعليم

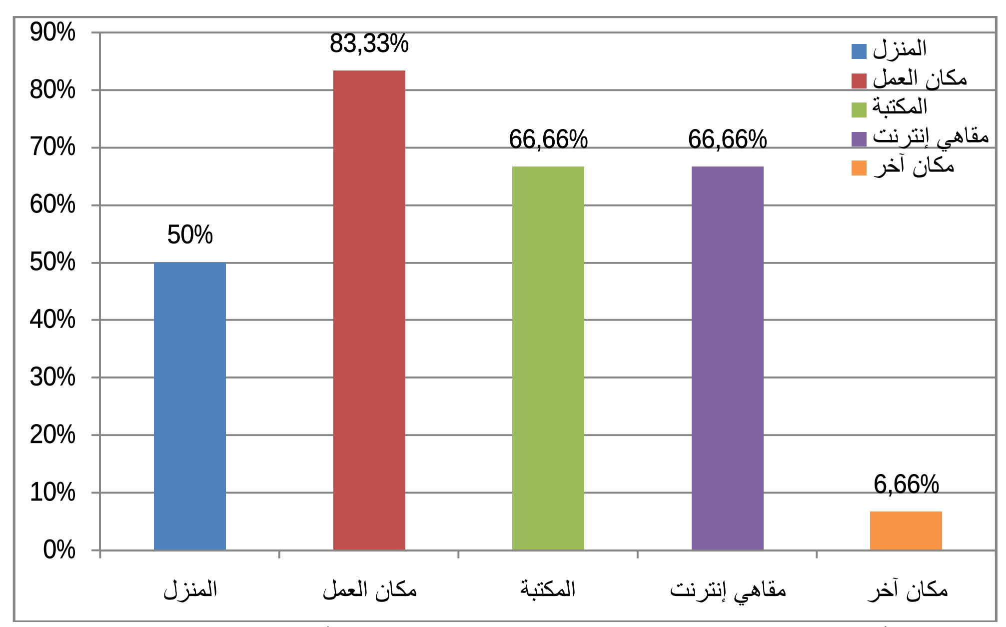
العالي، رفقة مكان العمل بنسبة إجابة تقدر بـــ 41.66٪ لكل واحد منهما من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة. و تشير الأشكال التالية إلى توزيع النتائج المتعلقة بأماكن استعمال شبكة الإنترنت من طرف كل فئة على حدا، انطلاقا من عدد أفراد كل واحدة منها:



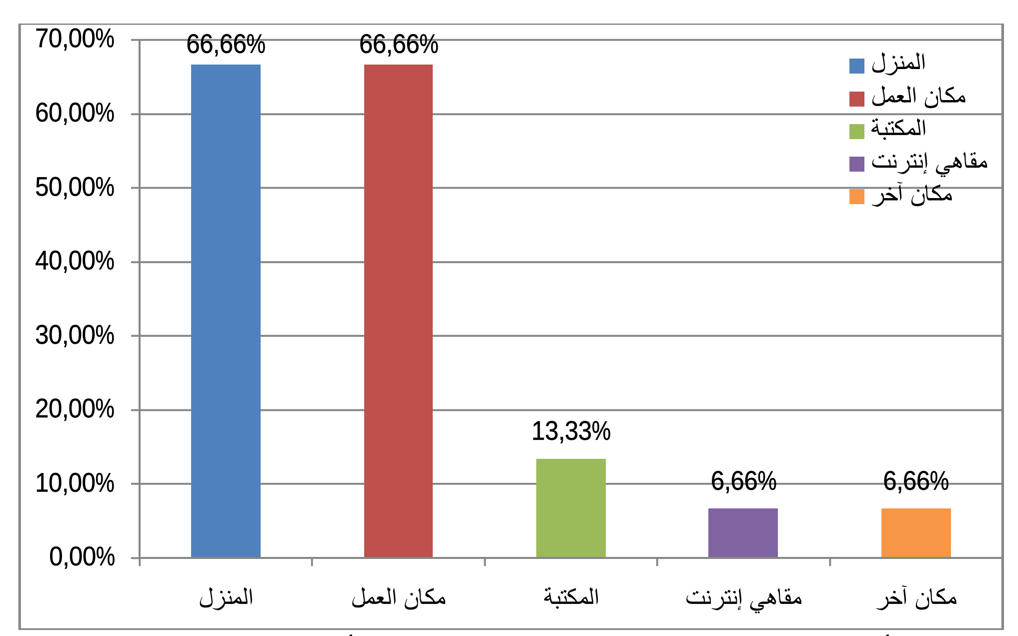
الشكل رقم 112: أماكن استعمال شبكة الإنترنت من طرف فئة الأساتذة المساعدين المستجوبين من مجموعهم الكلي



الشكل رقم 113: أماكن استعمال شبكة الإنترنت من طرف فئة المكلفين بالدروس المستجوبين من مجموعهم الكلي



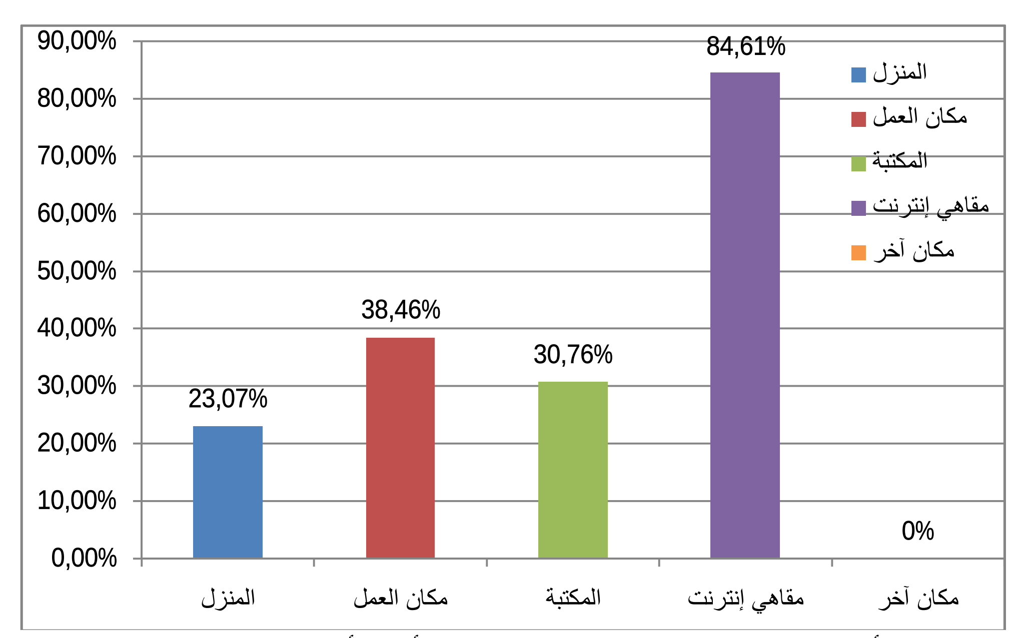
الشكل رقم 114: أماكن استعمال شبكة الإنترنت من طرف فئة الأساتذة المحاضرين المستجوبين من مجموعهم الكلي



الشكل رقم 115: أماكن استعمال شبكة الإنترنت من طرف فئة أساتذة التعليم العالي المستجوبين من مجموعهم الكلي

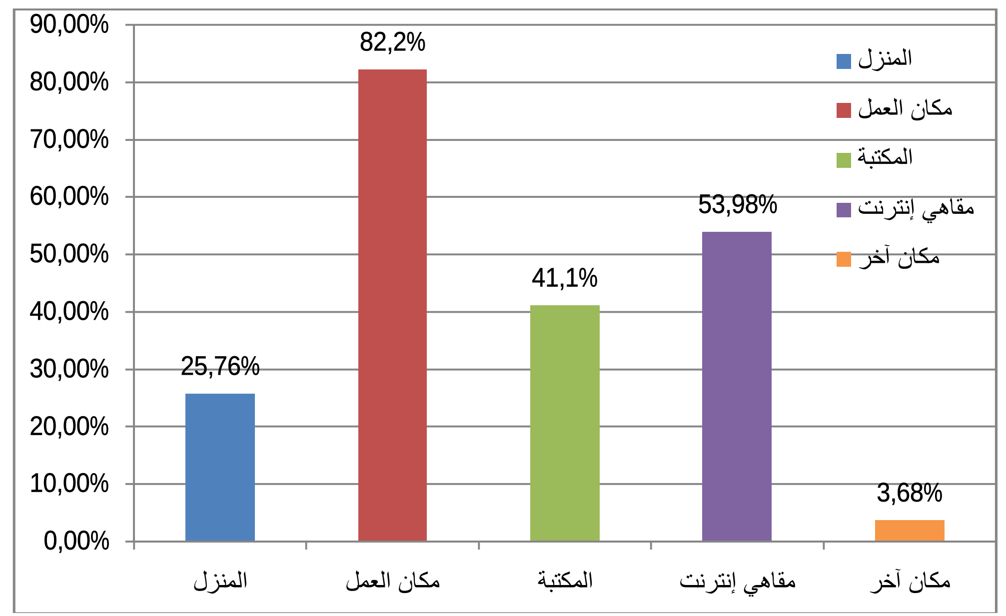
و فيما يتعلق بتوزيع النتائج حسب كل مؤسسة تعليمية على حدا، فقد أوضحت الأرقام الواردة في الجدول بأن هناك نوع من التباين في ترتيب الأماكن و الفضاءات التي يلجأ إليها الأساتذة الباحثون لاستعمال شبكة الإنترنت بكل مؤسسة تعليمية مدروسة. حيث تحتل المكتبة الرتبة الثالثة في ترتيب هذه الفضاءات بجامعة الأمير عبد القادر بنسبة إجابة

قدرها 17.39٪ من مجموع الإجابات الواردة عن الأساتذة الباحثين التابعين لهذه الجامعة، و هي نسبة تعادل 30.76٪ من مجموعهم الكلي. تسبقها كل من مقاهي الإنترنت و مكان العمل اللذان جاءا على التوالي في الرتبتين الأولى و الثانية، و هو ما يوضحه الشكل التالي:



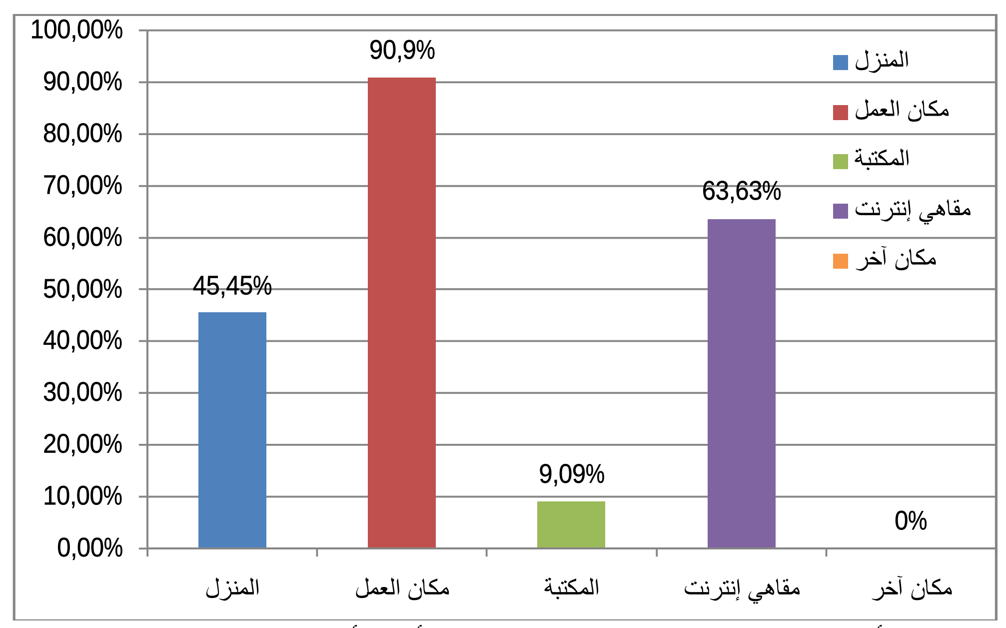
الشكل رقم 116: أماكن استعمال شبكة الإنترنت حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر من مجموعهم الكلي

و قد احتلت المكتبة الرتبة ذاتها بجامعة منتوري قسنطينة، بنسبة إجابة تقدر بـــ 19.88٪ من مجموع الإجابات الواردة عنها، و هي نسبة توازي 41.1٪ من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين بها. حيث جاء كل من مكان العمل و مقاهي الإنترنت على التوالي في الرتبتين الأولى و الثانية بهذه الجامعة. و يوضح الشكل التالي النسب المتعلقة بهذه النتائج انطلاقا من مجموع عينة الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة:



الشكل رقم 117: أماكن استعمال شبكة الإنترنت حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة من مجموعهم الكلي

أما بالمدرسة العليا للأساتذة، فقد احتلت المكتبة الرتبة الأخيرة من حيث ترتيب الفضاءات الأكثر استعمالا للإبحار في شبكة الإنترنت من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بها، بنسبة إجابة قدرها 04.34٪ فقط من مجموع الإجابات المحصل عليها بهذه المدرسة، و هي نسبة تساوي 09.09٪ فقط من مجموع أفراد عينة الدراسة بها. حيث جاء كل من مكان العمل و مقاهي الإنترنت و المنزل على التوالي في المراتب الثلاث الأولى. و هو ما يوضحه الشكل التالي الذي يبرز تلك النتائج انطلاقا من عدد أفراد الأساتذة الباحثين المستجوبين بهذه المدرسة:



الشكل رقم 118: أماكن استعمال شبكة الإنترنت حسب رأي الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة من مجموعهم الكلي

و بغية معرفة وسائل الاتصال الأكثر استعمالا من طرف عينة الدراسة بالمؤسسات التعليمية الثلاث المدروسة، خصصنا الجدول التالي الذي جاءت نتائجه على النحو التالي:

س.5- ما هي وسائل الاتصال التي تستعملها(ينها) لتداول المعلومات العلمية و التقنية في إطار نشاطاتك البحثية و العلمية؟ مع ترتيبها حسب درجة الأهمية من 1 إلى 3:

المؤسسة التعليمية	وسائل الاتصال	درجة الأهمية						مج	٪
		1	٪	2	٪	3	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	شفوية	11	36.66	09	37.5	05	20.83	25	32.05
	مكتوبة	13	43.33	08	33.33	08	33.33	29	37.17
	إلكترونية	6	20	07	29.16	11	45.83	24	30.76
المجموع		30	100	24	100	24	100	78	100
جامعة منتوري قسنطينة	شفوية	78	32.91	107	46.32	31	23.66	216	36.06
	مكتوبة	113	47.67	83	35.93	44	33.58	240	40.06
	إلكترونية	46	19.4	41	17.74	56	42.74	143	23.87
المجموع		237	100	231	100	131	100	599	100
المدرسة العليا للأساتذة	شفوية	02	14.28	01	16.66	01	50	04	18.18
	مكتوبة	05	35.71	03	50	01	50	09	40.9
	إلكترونية	07	50	02	33.33	0	00	09	40.9
المجموع		14	100	06	100	02	100	22	100
المجموع الكلي	شفوية	91	32.38	117	44.82	37	23.56	245	35.05
	مكتوبة	131	46.61	94	36.01	53	33.75	278	39.77
	إلكترونية	59	20.99	50	19.15	67	42.67	176	25.17
المجموع		281	100	261	100	157	100	699	100

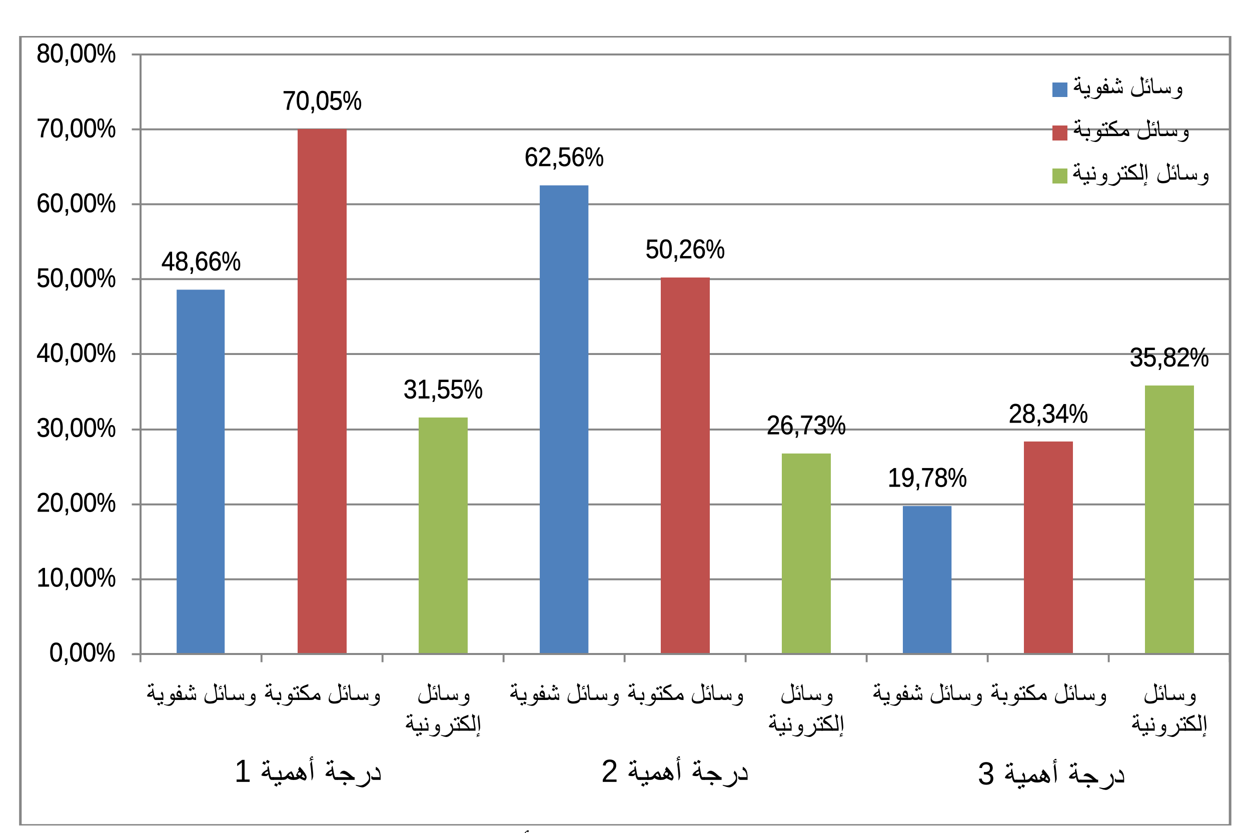
الجدول رقم 77: وسائل الاتصال المستعملة من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في تداول المعلومات العلمية و التقنية حسب درجة الأهمية

يوضح الجدول المشار إليه أعلاه إلى ترتيب استعمال أنواع وسائل الاتصال سواء كانت شفوية أو مكتوبة أو إلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة لتداول المعلومات العلمية و التقنية في إطار نشاطاتهم العلمية و البحثية، و ذلك حسب درجة أو وتيرة استعمالها من طرفهم، بغية كشف بعض الجوانب المتعلقة بسلوكاتهم و توجهاتهم الاتصالية، و مدى ممارستهم للاتصال العلمي الإلكتروني من خلال معرفة مدى درجة اعتمادهم على وسائل الاتصال الإلكترونية.

فمن خلال قراءة الأرقام الواردة في الجدول من حيث درجة أهمية الاستعمال، يتضح بأن وسائل الاتصال المكتوبة تحتل الرتبة الأولى في ترتيب وسائل الاتصال التي يعتمد عليها بالدرجة الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين، بنسبة إجابة تقدر بـــ 46.61٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بدرجة الأهمية الأولى من حيث الاستعمال. مع العلم بأن هذه النسبة توازي 70.05٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة، و هي نسبة تعبر عن تجدر استعمال وسائل الاتصال المكتوبة في الممارسات العلمية و البحثية و الاتصالية للأساتذة الباحثين بمؤسساتنا التعليمية بشكل عام. و تلي وسائل الاتصال المكتوبة كل من الوسائل الشفوية و الوسائل الإلكترونية على التوالي في الرتبتين الثانية و الثالثة، بنسبة إجابة تقدر على التوالي بـــ 32.38٪ و 20.99٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بدرجة الأهمية الأولى. مع الإشارة غلى أن هاتين النسبتين تعادلان على التوالي 48.66٪ و 31.55٪ من مجموع أفراد الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة.

و من جهتها، فقد احتلت وسائل الاتصال الشفوية الرتبة الأولى من حيث ترتيب الوسائل التي تحتل درجة الأهمية الثانية في الاستعمال، بنسبة إجابة تقدر بـــ 44.82٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة. تتبعها على التوالي كل من الوسائل المكتوبة و الإلكترونية في الرتبتين الثانية و الثالثة، بنسبة إجابة تقدر على التوالي بـــ 36.01٪ و 19.15٪ من المجموع ذاته.

أما عن وسائل الاتصال الإلكترونية، فقد احتلت الرتبة الأولى من حيث ترتيب الوسائل التي تستعمل حسب درجة الأهمية الثالثة، بنسبة إجابة تقدر بـ 42.67٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الدرجة من أهمية الاستعمال. و هي نسبة تعادل 35.82٪ من مجموع أفراد عينة الأساتذة الباحثين المستجوبين. تتبعها على التوالي كل من وسائل الاتصال المكتوبة و الشفوية في الرتبتين الثانية و الثالثة، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـ 33.75٪ و 23.56٪ من مجموع الإجابات الخاصة بدرجة الأهمية هذه. و يوضح الشكل التالي ترتيب هذه النتائج انطلاقا من مجموع أفراد العينة المدروسة:

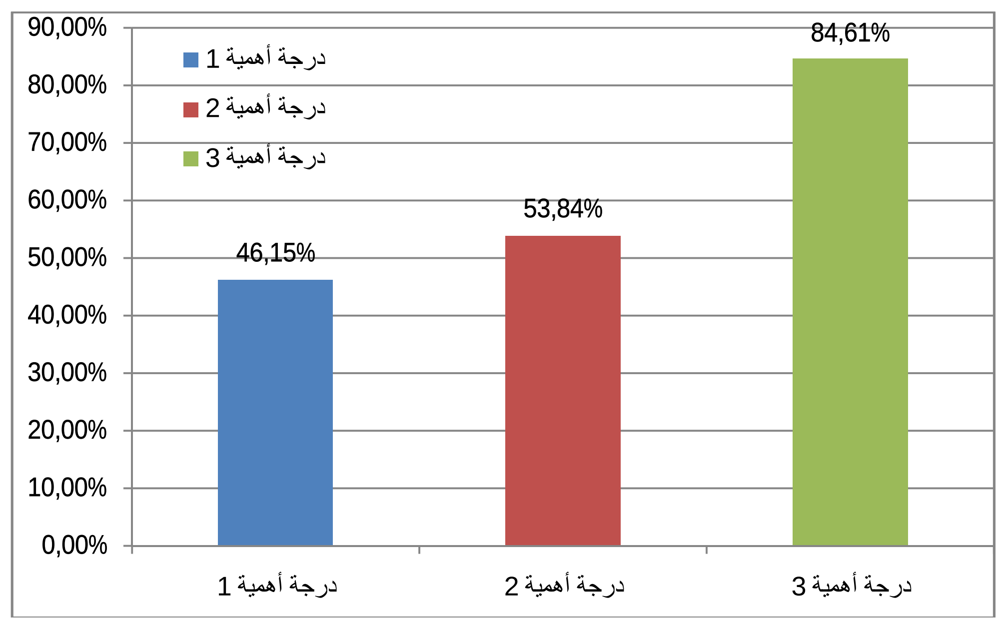


الشكل رقم 119: وسائل الاتصال المستعملة من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين حسب درجة الأهمية من مجموعهم الكلي

و تعكس كل الأرقام السابقة، بأن وسائل الاتصال الإلكترونية لا تعتبر الأداة الأكثر استعمالا في الممارسات العلمية و البحثية و الاتصالية للأساتذة الباحثين المستجوبين الذين يعتمدون أكثر على الوسائل المكتوبة و الشفوية في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية. و هو ما يدعو إلى ل المزيد من الجهد و تقديم الحوافز و التسهيلات اللازمة لترقية

و تشجيع استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة في أوساط المجتمع العلمي و الأكاديمي، نظرا لما لها من مميزات من شأنها تسهيل و تفعيل العمل العلمي و البحثي بشكل عام.

أما عن النتائج المتعلقة بكل مؤسسة تعليمية على حدا، فيتضح كذلك انطلاقا من النتائج الواردة أعلاه، بأن وسائل الاتصال الإلكترونية تحتل الترتيب نفسه المسجل في الترتيب العام بجامعة الأمير عبد القادر، حيث تحتل الرتبة الأخيرة في ترتيب وسائل الاتصال التي تحتل درجة الأهمية الأولى من حيث الاستعمال، بنسبة إجابة تقدر بـــ 20٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الدرجة، بعد كل من وسائل الاتصال الشفوية و المكتوبة اللتان احتلتا على التوالي الرتبتين الأولى و الثانية في هذا الترتيب. و هو الترتيب نفسه الذي سجل بالنسبة لوسائل الاتصال التي تحتل درجة الأهمية الثانية من حيث الاستعمال، حيث جاءت وسائل الاتصال الإلكترونية في الرتبة الأخيرة بنسبة إجابة تقدر بـــ 29.16٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة من الأهمية، بعد كل من الوسائل الشفوية و المكتوبة اللتان جاءتا على التوالي في الرتبتين الأولى و الثانية. و على غرار ترتيب النتائج العامة، فقد جاءت الوسائل الإلكترونية في الرتبة الأولى من حيث ترتيب الوسائل التي تحتل درجة الأهمية الثالثة من حيث الاستعمال بجامعة الأمير عبد القادر، بنسبة إجابة تقدر بـــ 45.11٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الدرجة. تليها كل من الوسائل المكتوبة و الشفوية على التوالي في الرتبتين الثانية و الثالثة في حيث الترتيب في هذه الدرجة من الأهمية. و يوضح الشكل التالي نسب الاعتماد على وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية، انطلاقا من مجموع أفراد عينة الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:

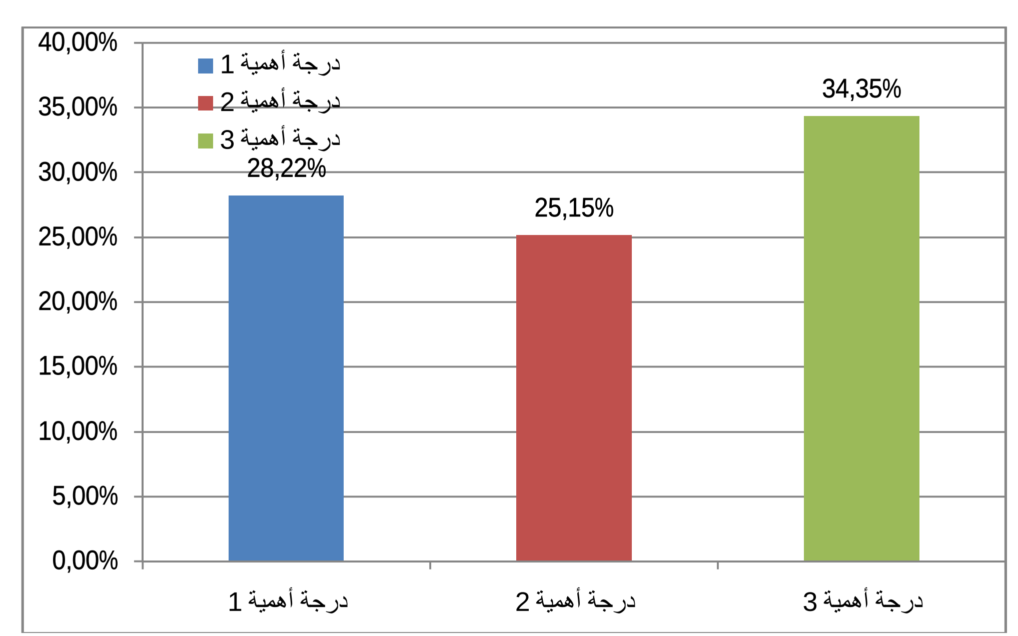


الشكل رقم 120: استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر من مجموعهم الكلي

و قد جاء ترتيب استعمال وسائل الاتصال بمختلف أنواعها حسب درجة الأهمية بجامعة منتوري قسنطينة بدوره مطابقا تماما للترتيب الوارد في النتائج العامة المشار إليها أعلاه، حيث احتلت وسائل الاتصال الإلكترونية الرتبة الثالثة و الأخيرة من حيث ترتيب الوسائل التي تستعمل بالدرجة الأولى من الأهمية، بنسبة إجابة تقدر بـــ 19.4٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة. حيث سبقتها في الترتيب كل من الوسائل المكتوبة و الشفوية اللتان جاءتا على التوالي في الرتبتين الأولى و الثانية في ترتيب هذه الدرجة من الأهمية. و لا بدا من الإشارة هنا، إلى أن أغلبية الأساتذة الباحثين الذين عبروا عن هذا الرأي ينتمون إلى التخصصات العلمية و التقنية المدرسة بجامعة منتوري قسنطينة، حيث تبلغ نسبتهم ما لا يقل عن 83.17٪ مقابل 16.82٪ فقط من الأساتذة الباحثين من التخصصات الأخرى، الذين يعتبرون بأنهم يستعملون وسائل الاتصال الإلكترونية بالدرجة الأولى في نشاطاتهم البحثية و العلمية و الاتصالية.

كما جاءت وسائل الاتصال الإلكترونية في الرتبة الثالثة و الأخيرة كذلك في ترتيب الوسائل التي تحتل درجة الأهمية الثانية من حيث الاستعمال، بنسبة إجابة تقدر بـــ 17.74٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة من الأهمية. حيث جاءت قبلها كل من الوسائل الشفوية و المكتوبة اللتان احتلتا على التوالي الرتبتين الأولى و الثانية في

ترتيب هذه الدرجة من الأهمية. بينما احتلت الرتبة الأولى في ترتيب وسائل الاتصال التي تحتل درجة الأهمية الثالثة و الأخيرة من حيث الاستعمال بنسبة إجابة تقدر بـــ 42.74٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة من الأهمية. تتلوها كل من الوسائل المكتوبة و الشفوية على التوالي في الرتبتين الثانية و الثالثة في ترتيب هذه الدرجة من الأهمية. و يوضح الشكل التالي نسب الاعتماد على وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية، انطلاقا من مجموع أفراد عينة الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة:

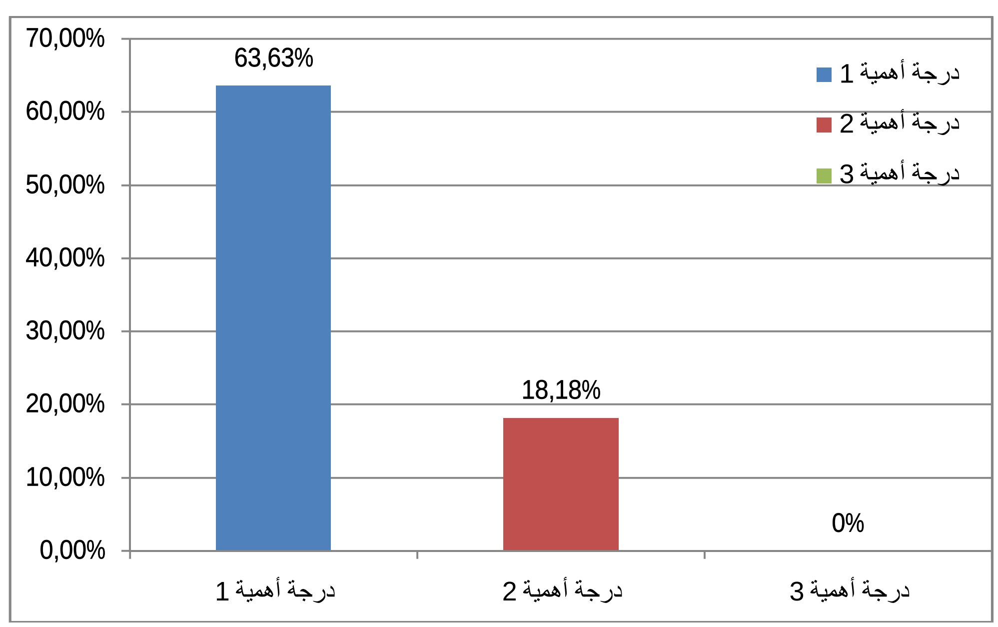


الشكل رقم 121: استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة من مجموعهم الكلي

أما بالمدرسة العليا للأساتذة، فقد جاءت النتاج متباينة عن سابقاتها المرتبطة بالمؤسستين التعليميتين الأخريين، حيث احتلت وسائل الاتصال الإلكترونية الرتبة الأولى في ترتيب الوسائل التي تحتل درجة الأهمية الأولى من حيث الاستعمال، بنسبة إجابة تقدر بـــ 50٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة من الأهمية، تتبعها كل من الوسائل المكتوبة و الشفوية اللتان جاءتا على التوالي في الرتبتين الثانية و الثالثة في الرتيب ذاته. و تجدر الإشارة إلى أن وسائل الاتصال الإلكترونية احتلت هذه الرتبة المتقدمة في الممارسات العلمية و البحثية للأساتذة الباحثين بالمدرسة العليا للأساتذة على الرغم من تخصصهم في

الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية، على عكس النتائج المسجلة على مستوى جامعة منتوري قسنطينة، أين سجلنا ضعف استعمال هذا النوع من وسائل الاتصال من طرف هذه الشريحة من الأساتذة الباحثين. و يمكن أن يفسر ذلك بأهمية الإمكانيات المتوفرة لدى الأساتذة الباحثين بالمدرسة العليا للأساتذة مما جعلهم يعتمدون على وسائل الاتصال الإلكترونية بالدرجة الأولى لأداء مهامهم العلمية و البحثية.

كما احتلت الوسائل الإلكترونية الرتبة الثانية في ترتيب وسائل الاتصال التي تحتل درجة الأهمية الثانية من حيث الاستعمال، بنسبة إجابة تقدر بـــ 33.33٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة من الأهمية. حيث جاءت بعد كل من الوسائل المكتوبة التي احتلت الرتبة الأولى، و قبل الوسائل الشفوية التي جاءت في الرتبة الثالثة و الأخيرة في ترتيب هذه الدرجة من الأهمية. بينما لم ترد أية إجابة عن استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية في الإجابات المتعلقة بدرجة الأهمية الثالثة و الأخيرة من حيث الاستعمال، حيث اقتصرت الإجابات عن الوسائل الشفوية و المكتوبة التي تحصلت كل واحدة منهما على 50٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الدرجة من الأهمية. و يوضح الشكل التالي نسب الاعتماد على وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية، انطلاقا من مجموع أفراد عينة الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة:



الشكل رقم 122: استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة من مجموعهم الكلي

أما عن توزيع ذات النتائج حسب رتب الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث المدروسة، فقد خصصنا الجدول التالي الذي يوضح الأرقام التالية:

س.5- ما هي وسائل الاتصال التي تستعملها(ينها) لتداول المعلومات العلمية و التقنية في إطار نشاطاتك البحثية و العلمية؟ مع ترتيبها حسب درجة الأهمية من 1 إلى 3:									
المؤسسة التعليمية	الرتبـــــة	وسائـــل الاتصـــال						مج	٪
		شفـــويـــة	٪	مكتوبـــة	٪	إلكترونية	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	أستاذ مساعد	04	36.36	4	30.76	03	50	11	36.66
	مكلف بالدروس	04	36.36	06	46.15	03	50	13	43.33
	أستاذ محاضر	02	18.18	02	15.38	00	00	04	13.33
	أ.ت. العالي	01	09.09	01	07.69	00	00	02	06.66
المجـــمـــوع		11	100	13	100	06	100	30	100
جامعة منتوري قسنطينة	أستاذ مساعد	15	19.33	19	16.81	13	28.26	47	19.83
	مكلف بالدروس	33	42.3	55	48.67	14	30.43	102	43.03
	أستاذ محاضر	20	25.64	25	22.12	12	26.08	57	24.05
	أ.ت. العالي	10	12.82	14	12.38	07	15.21	31	13.08
المجـــمـــوع		78	100	113	100	46	100	237	100
المدرسة العليا للأساتذة	أستاذ مساعد	00	00	02	40	03	32.2	05	35.71
	مكلف بالدروس	01	50	02	40	02	28.57	05	35.71
	أستاذ محاضر	01	50	01	20	02	28.57	04	28.57
	أ.ت. العالي	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		02	100	05	100	07	100	14	100
المجموع الكلي	أستاذ مساعد	19	20.87	25	19.08	19	32.2	63	22.41
	مكلف بالدروس	38	41.75	63	48.09	19	32.2	120	42.7
	أستاذ محاضر	23	25.27	28	21.37	14	23.72	65	23.13
	أ.ت. العالي	11	21.08	15	11.45	07	11.86	33	11.74
المجـــمـــوع		91	100	131	100	59	100	281	100

الجدول رقم 78: وسائل الاتصال المستعملة حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في تداول المعلومات العلمية و التقنية حسب الرتب

على غرار الجدول السابق، يشير الجدول المشار إليه أعلاه إلى توزيع نتائج استعمال وسائل الاتصال لتداول المعلومات العلمية و التقنية في إطار النشاطات العلمية و البحثية للأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث، و ذلك حسب درجة الأهمية الأولى و بحسب رتب أفراد عينة الدراسة. بهدف معرفة توجهات الأساتذة الباحثين نحو مختلف وسائل الاتصال، و تأثير متغير الرتبة في اختياراتهم و استعمالاتهم لها. مع محاولة تحديد موقع وسائل الاتصال الإلكترونية ضمن هذه المتغيرات. حيث تشير الأرقام

الواردة في الجدول إلى الاعتماد الكبير على وسائل الاتصال المكتوبة مقارنة بالوسائل الأخرى من طرف فئة الأساتذة المساعدين، بحصولها على 39.68٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة، و هي نسبة توازي 52.08٪ من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة. تليها كل من الوسائل الشفوية و الإلكترونية اللتان تحصلتا على النسبة النسبة نفسها و المقدرة بـــ 30.15٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة لكل واحدة منهما. و هي نسبة تساوي 39.58٪ من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة.

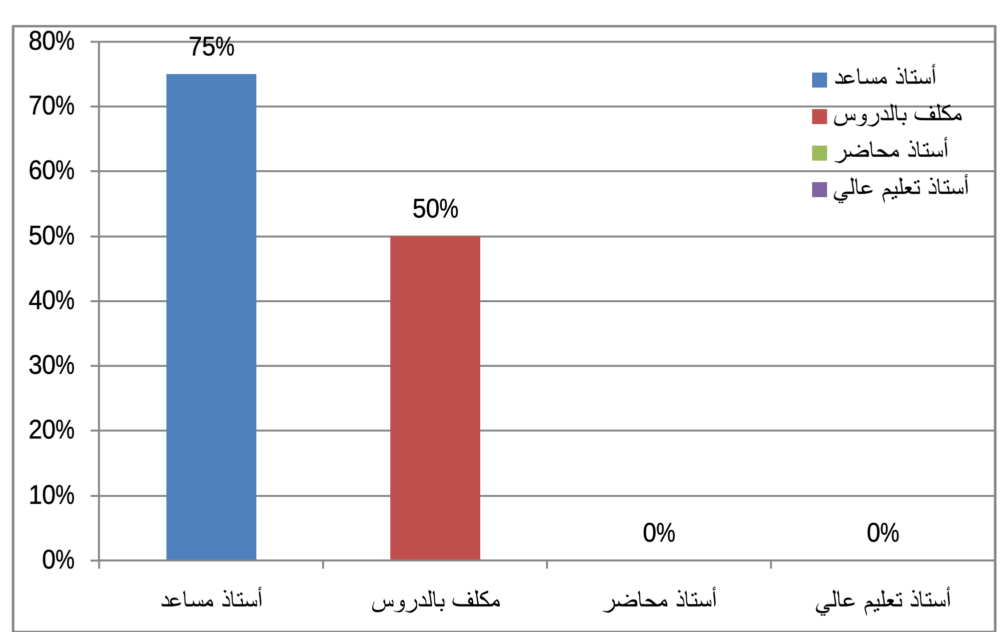
أما فيما تعلق بفئة الأساتذة المساعدين المكلفين بالدروس، فتشير الأرقام الواردة في الجدول إلى الاعتماد الكبير على وسائل الاتصال المكتوبة من طرف هذه الفئة على غرار فئة الأساتذة المساعدين. بتسجيلها لـــ 52.5٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة، مع العلم بأن هذه النسبة تساوي 67.02٪ من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة. تليها على التوالي كل من الوسائل الشفوية و الإلكترونية في الرتبتين الثانية و الثالثة بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 31.66٪ و 15.83٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة، مع الإشارة إلى أن هاتين النسبتين توازيان على التوالي 40.42٪ و 20.21٪ من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة.

و هو الترتيب نفسه المسجل على مستوى فئة الأساتذة المحاضرين، حيث احتلت وسائل الاتصال المكتوبة الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذه الفئة، و المقدرة بـــ 43.07٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة تمثل 93.33٪ من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة. تليها كذلك كل من الوسائل الشفوية و الإلكترونية على التوالي في الرتبتين الثانية و الثالثة بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 35.38٪ و 21.53٪ من مجموعها الكلي، و هما نسبتان توازيان على التوالي 76.66٪ و 46.66٪ من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة.

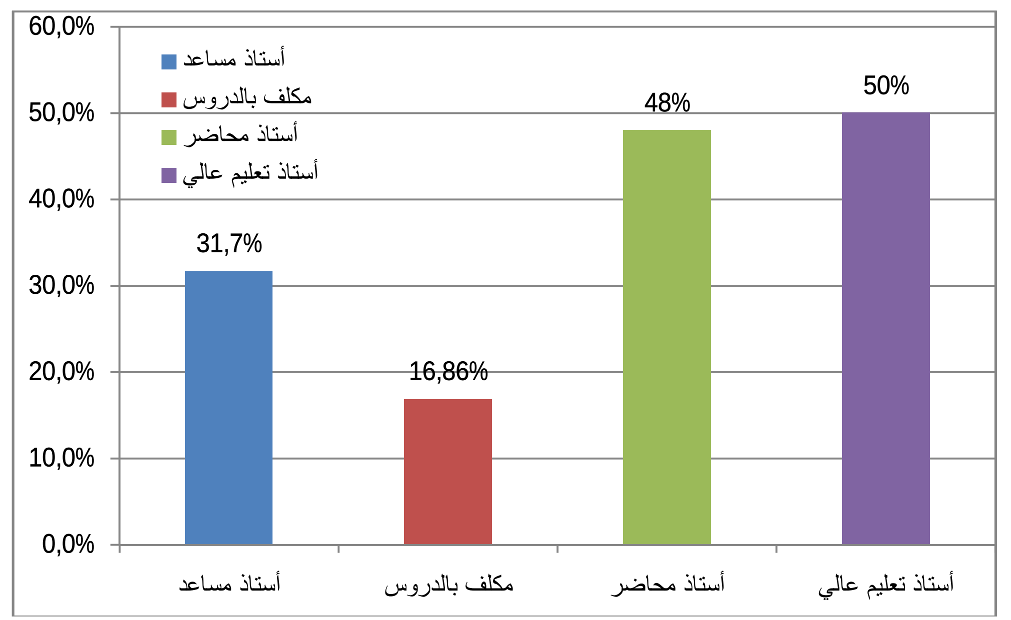
كما جاءت النتائج المتعلقة برتبة أساتذة التعليم العالي وفق الترتيب نفسه، حيث سجلت وسائل الاتصال المكتوبة أعلى نسبة إجابة تقدر بـــ 45.45٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذه الفئة. و هي نسبة توازي كل أفراد هذه الفئة بعينة الدراسة.

تتلوها على التوالي كل من الوسائل الشفوية و الإلكترونية في الرتبتين الثانية و الثالثة بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 33.33٪ و 21.21٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة. و هما نسبتان تعادلان على التوالي 73.33٪ و 50٪ من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة.

أما فيما يتعلق بالنتائج الخاصة بكل مؤسسة تعليمية على حدا، فمن خلال قراءة أولية للأرقام الواردة في الجدول، يتضح بأن ترتيب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية جاء مطابقا للترتيب المسجل على مستوى النتائج العامة المشار إليها أعلاه، و ذلك بكل من جامعتي الأمير عبد القادر و منتوري قسنطينة، باحتلالها للرتبة الثالثة و الأخيرة من حيث درجة الاستعمال بعد الوسائل المكتوبة و الشفوية، حيث اقتصرت الإجابات المعبر عنها على فئتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس، بحصول كل فئة على 50٪ من مجموع الإجابات بجامعة الأمير عبد القادر. بينما توزعت الإجابات على كل الرتب بجامعة منتوري قسنطينة. و يوضح الشكلان التاليان توزيع هذه النتائج بجامعتي الأمير عبد القادر و منتوري قسنطينة انطلاقا من مجموع أفراد عينة كل رتبة بهاتين الجامعتين:

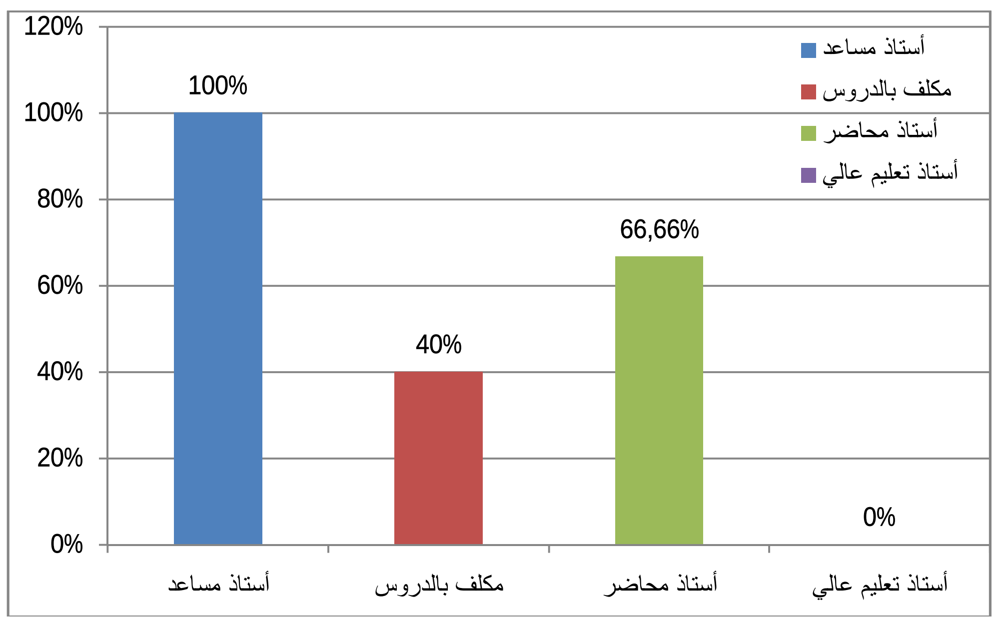


الشكل رقم 123: استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر حسب رتبهم من المجموع الكلي لكل رتبة



الشكل رقم 124: استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة حسب رتبهم من المجموع الكلي لكل رتبة

على خلاف المدرسة العليا للأساتذة التي جاءت نتائجها مغايرة للنتائج العامة من حيث الترتيب، حيث احتلت وسائل الاتصال الإلكترونية الرتبة الأولى من حيث درجة الاستعمال بالنسبة لكل الرتب ماعدا رتبة أساتذة التعليم العالي بسبب عدم وجود هذه الفئة من الأساتذة الباحثين ضمن عينة هذه المدرسة. ويشير الشكل التالي إلى نسب الاعتماد على وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين بالمدرسة العليا للأساتذة لتداول المعلومات العلمية و التقنية في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية، انطلاقا من مجموع كل فئة بعينة هذه المؤسسة التعليمية:



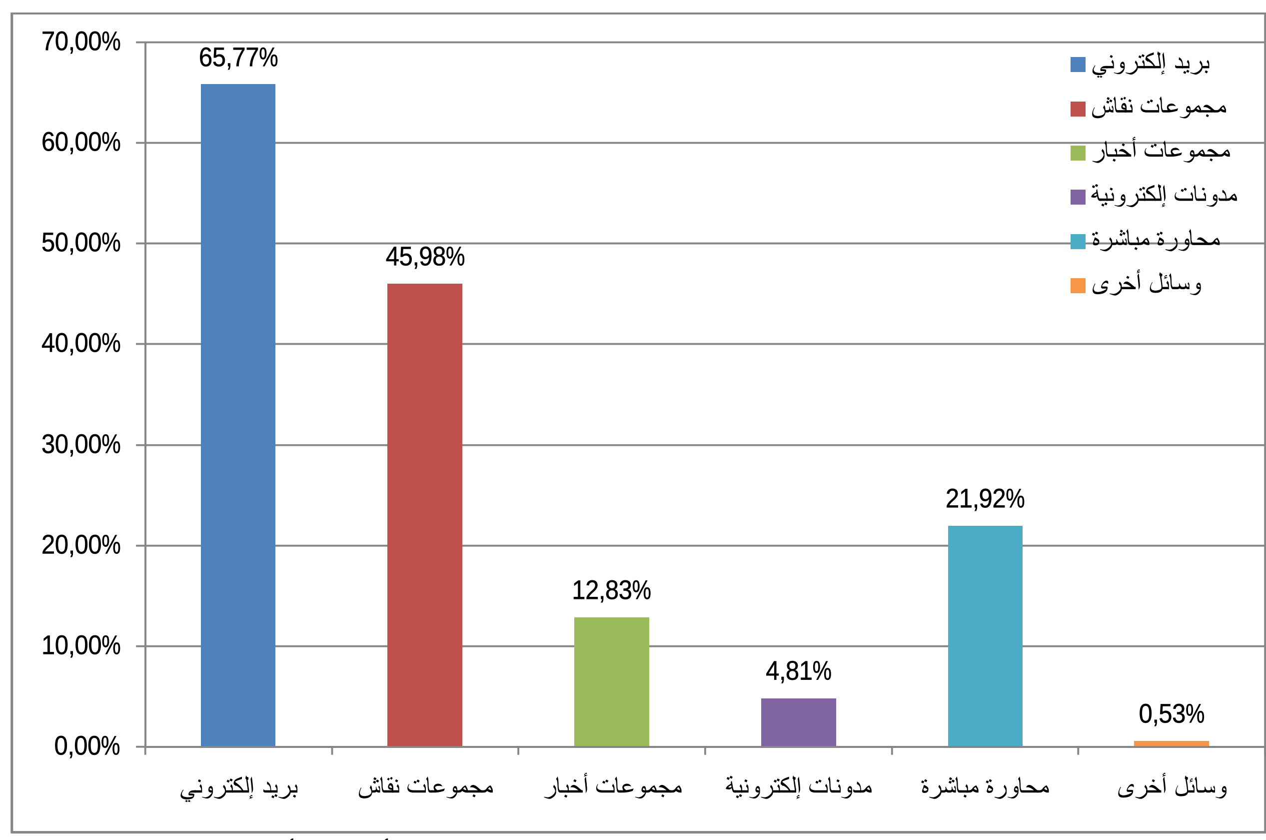
الشكل رقم 125: استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة حسب رتبهم من المجموع الكلي لكل رتبة

و للتدقيق أكثر حول استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث، حاولنا معرفة أهم أنواع ذلك النوع من الوسائل من طرف أفراد عينة الدراسة من خلال طرح السؤال رقم 06، حيث جاءت النتائج ممثلة في الجدول التالي:

س.6- في حالة استعمالك لوسائل الاتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية و التقنية، يرجى تحديدها وفق الترتيب حسب أهمية الاستعمال من 1 إلى 6؟:															
المؤسسة التعليمية	وسيلة الاتصال	درجة الأهمية												مج	٪
		1	٪	2	٪	3	٪	4	٪	5	٪	6	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	بريد إلكتروني	10	43.47	02	20	01	14.28	00	00	00	00	00	00	13	29.54
	مجموعات نقاش	03	13.04	05	50	03	42.85	02	50	00	00	00	00	13	29.54
	مجموعات أخبار	03	13.04	01	10	01	14.28	00	00	00	00	00	00	05	11.36
	مدونات إلكترونية	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	محاورة مباشرة	07	30.43	02	20	2	28.57	02	50	00	00	00	00	13	29.54
	وسائل أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجموع		23	100	10	100	07	100	04	100	00	00	00	00	44	100
جامعة منتوري قسنطينة	بريد إلكتروني	107	42.8	29	32.22	12	20.33	09	45	00	00	00	00	157	37.47
	مجموعات نقاش	83	33.2	40	44.44	23	38.98	11	55	00	00	00	00	157	37.47
	مجموعات أخبار	21	08.4	08	08.88	16	27.11	00	00	00	00	00	00	45	10.73
	مدونات إلكترونية	06	02.4	02	02.22	00	00	00	00	00	00	00	00	08	01.09
	محاورة مباشرة	33	13.2	11	12.22	08	13.55	00	00	00	00	00	00	52	12.41
	وسائل أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجموع		250	100	90	100	59	100	20	100	00	00	00	00	419	100
المدرسة العليا للأساتذة	بريد إلكتروني	09	64.28	01	16.66	00	00	00	00	00	00	00	00	10	45.45
	مجموعات نقاش	00	00	00	00	00	00	01	100	00	00	00	00	01	04.54
	مجموعات أخبار	00	00	03	50	00	00	00	00	00	00	00	00	03	13.63
	مدونات إلكترونية	03	21.42	02	33.33	01	100	00	00	00	00	00	00	06	27.27
	محاورة مباشرة	01	07.14	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	04.54
	وسائل أخرى	01	07.14	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	04.54
المجموع		14	100	06	100	01	100	01	100	00	00	00	00	22	100
المجموع الكلي	بريد إلكتروني	126	43.9	32	30.18	13	19.4	09	36	00	00	00	00	180	37.11
	مجموعات نقاش	86	29.96	45	42.45	26	38.8	14	56	00	00	00	00	171	35.25
	مجموعات أخبار	24	08.36	12	11.32	17	25.37	00	00	00	00	00	00	53	10.92
	مدونات إلكترونية	09	03.13	04	03.77	01	01.49	00	00	00	00	00	00	14	02.88
	محاورة مباشرة	41	14.28	13	12.26	10	14.9	02	08	00	00	00	00	66	13.6
	وسائل أخرى	01	00.34	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00.20
المجموع		287	100	106	100	67	100	25	100	00	00	00	00	485	100

الجدول رقم 79: وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة حسب درجة الأهمية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في تداول المعلومات العلمية و التقنية

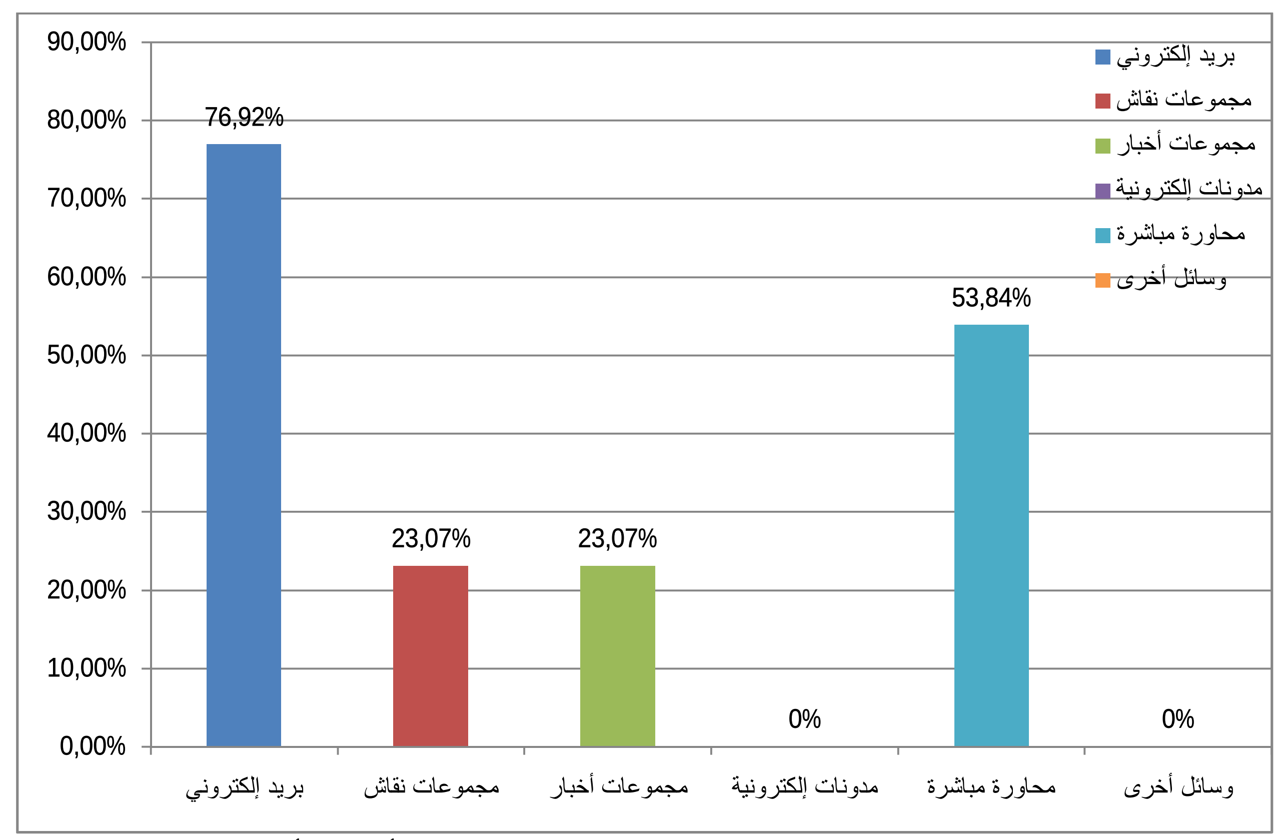
يشير الجدول الموضح أعلاه إلى وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمكتبات الجامعية الثلاث المدروسة حسب درجة الأهمية، قصد معرفة أكثر استعمالا من طرفهم في ممارساتهم البحثية و العلمية. حيث يبرز البريد الإلكتروني كأهم وسيلة اتصال إلكترونية مستعملة بالدرجة الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين، بنسبة إجابة قدرها 43.9٪ من المجموع الكلي للإجابات المحصل عليها بدرجة الأهمية الأولى، و هي نسبة تمثل 65.77٪ من مجموع أفراد هذه العينة. حيث يأتي بعيدا قبل مجموعات النقاش التي تحتل الرتبة الثانية من حيث وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة بالدرجة الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين، بنسبة إجابة تقدر بـــ 29.96٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الدرجة، علما بأنها نسبة توازي 45.98٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. بينما تأتي المحاورة المباشرة أو الدردشة في الرتبة الثالثة من الترتيب ذاته، بنسبة إجابة تصل إلى 14.28٪ من مجموع الإجابات ذاته، أي ما يعادل 21.92٪ من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين، تليها مجموعات الأخبار التي سجلت 08.36٪ من مجموع الإجابات، بما يوازي 12.83٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة، ثم المدونات الإلكترونية التي تحصلت على نسبة 03.13٪ فقط من مجموع هذه الإجابات، أي ما يعادل 4.81٪ من مجموع العينة المدروسة، و تحل الوسائل الأخرى في الرتبة الأخيرة بإجابة واحدة فقط تتعلق باستعمال تقنية المهاتفة عبر الإنترنت. و يشير الشكل التالي إلى هذه النتائج انطلاقا من مجموع أفراد العينة المدروسة:



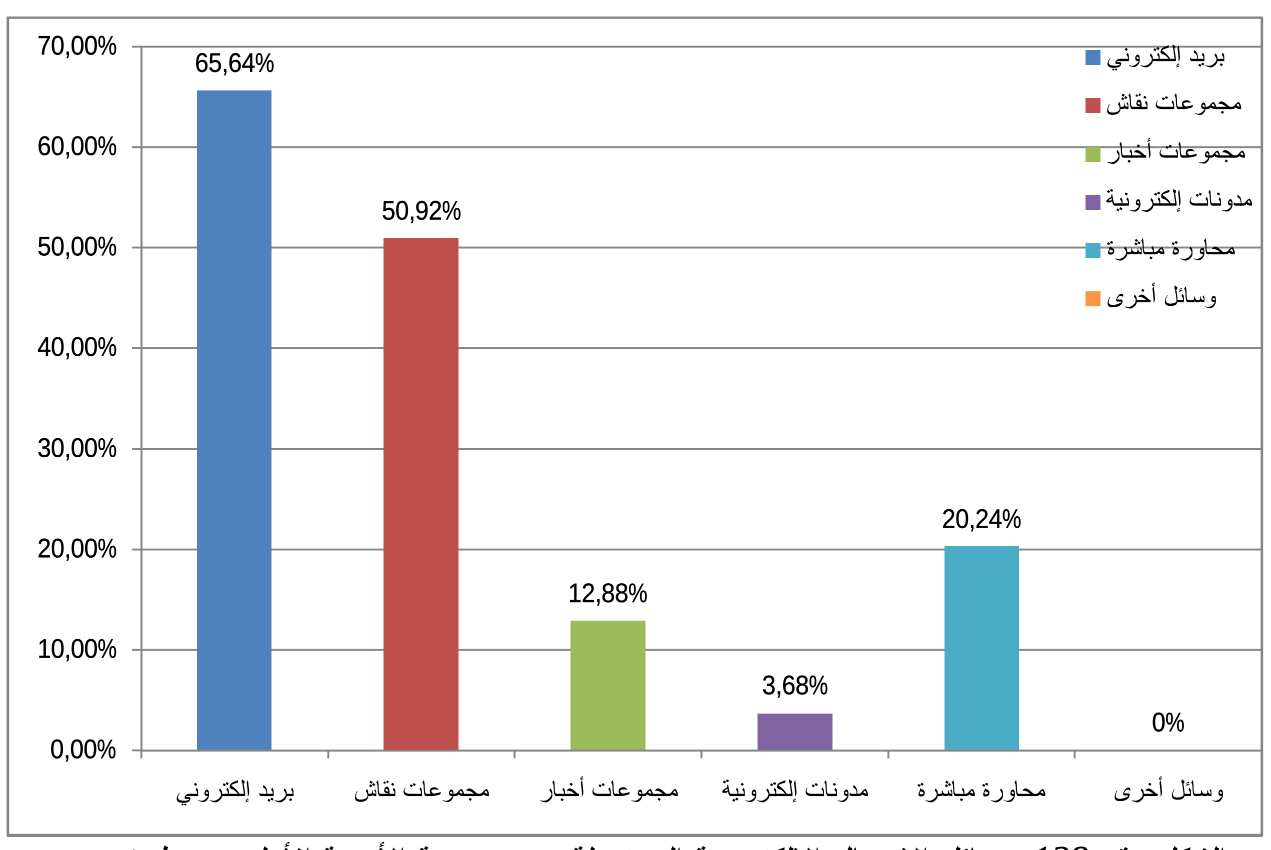
الشكل رقم 126: وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمكتبات الجامعية المدروسة من مجموعهم الكلي

و من جهتها، احتلت مجموعات النقاش الرتبة الأولى من حيث وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة حسب درجة الأهمية الثانية حسب النتائج الواردة، بنسبة إجابة قدرها 42.45٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الدرجة، و هي الرتبة ذاتها التي احتلتها هذه الوسيلة من حيث الوسائل المستعملة حسب درجتي الأهمية الثالثة و الرابعة. و يرجع ذلك ربما إلى تفاوت عدد الإجابات المتعلقة بكل درجة أهمية.

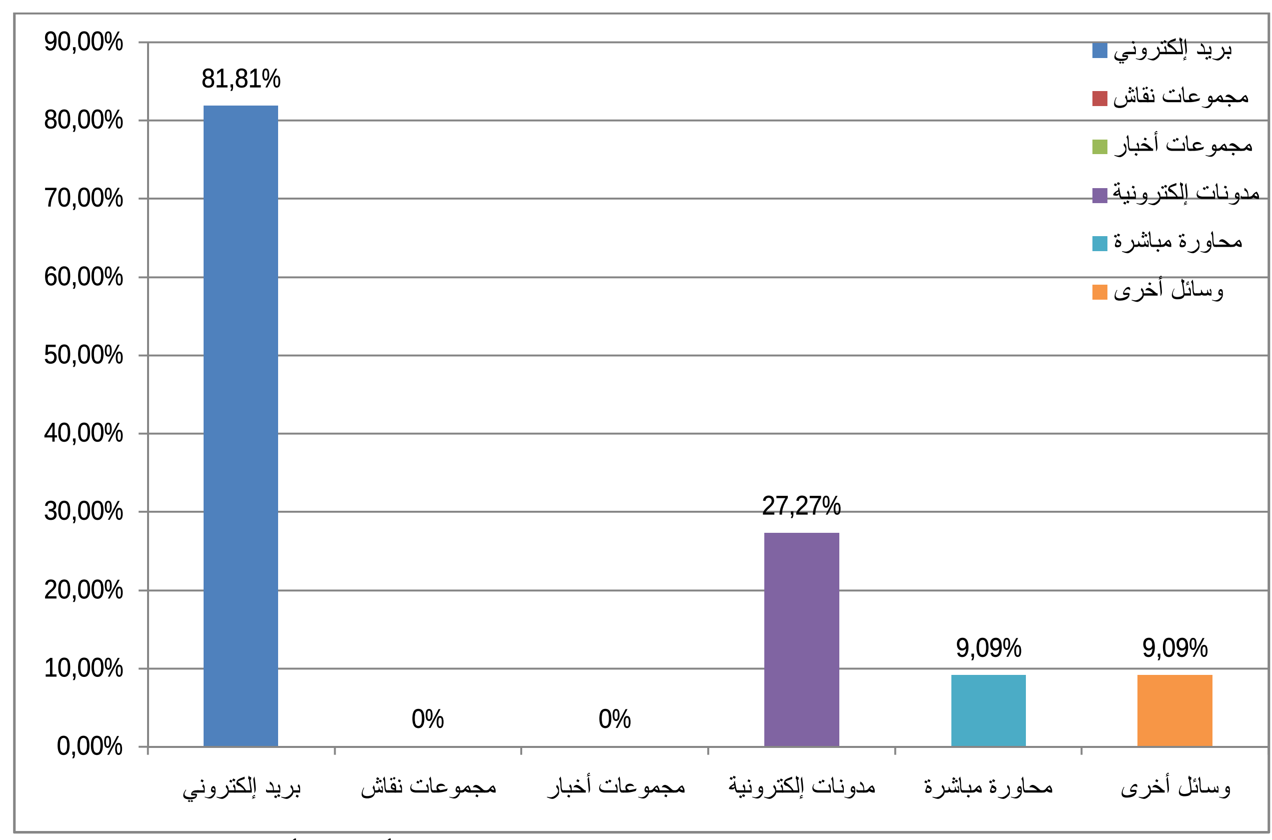
أما على صعيد النتائج حسب كل مؤسسة تعليمية على حدا، فقد جاءت النتائج المتعلقة بها مماثلة إلى حد ما مع النتائج العامة، حيث اعتبر البريد الإلكتروني وسيلة الاتصال الإلكترونية الأكثر استعمالا حسب درجة الأهمية الأولى بكل المؤسسات التعليمية المدروسة، و هو ما تمثله الأشكال الثلاث التالية التي تقدم النسب انطلاقا من مجموع أفراد العينة المدروسة بكل مؤسسة تعليمية على حدا:



الشكل رقم 127: وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر من مجموعهم الكلي



الشكل رقم 128: وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة من مجموعهم الكلي



الشكل رقم 129: وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة من مجموعهم الكلي

و هو ما يؤكد مرة أخرى على أن البريد الإلكتروني يعتبر الوسيلة الأكثر استعمالا من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين لتداول المعلومات العلمية و التقنية في إطار نشاطاتهم العلمية و البحثية، على اختلاف فئاتهم و تخصصاتهم و بيئاتهم العلمية و المهنية. أما فيما يتعلق بتوزيع نتائج هذا السؤال المتعلقة بدرجة الأهمية الأولى، حسب رتب الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة، فقد خصصنا الجدول التالي الذي جاءت نتائجه على الشكل التالي:

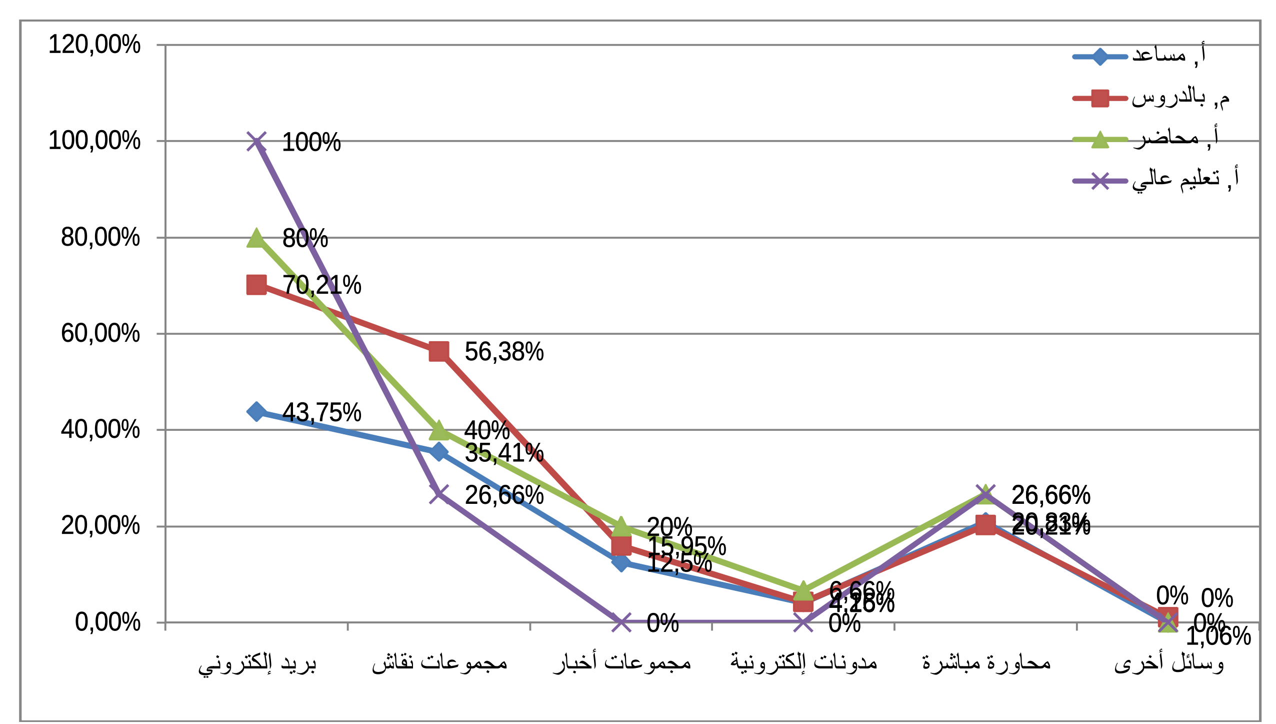
س.6- في حالة استعمالك لوسائل الاتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية و التقنية، يرجى تحديدها وفق الترتيب حسب أهمية الاستعمال من 1 إلى 6؟:

المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
		أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. مح	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	بريد إلكتروني	02	40	05	35.71	02	66.66	01	100	10	43.47
	مجموعات نقاش	01	20	02	14.28	00	00	00	00	03	13.04
	مجموعات أخبار	00	00	03	21.42	00	00	00	00	03	13.04
	إبحار في إنترنت	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	محاورة مباشرة	02	40	04	28.57	01	33.33	00	00	07	30.43
	وسائل أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		05	100	14	100	03	100	01	100	23	100
جامعة منتوري قسنطينة	بريد إلكتروني	18	36.73	56	41.17	19	44.18	14	63.63	107	42.8
	مجموعات نقاش	16	12.24	51	37.5	12	27.9	04	18.18	83	33.2
	مجموعات أخبار	06	12.24	12	08.82	03	06.94	00	00	21	08.4
	إبحار في إنترنت	01	02.04	03	02.2	02	04.62	00	00	06	02.4
	محاورة مباشرة	08	16.32	14	12.29	07	13.27	04	18.18	33	13.2
	وسائل أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		49	100	036	100	43	100	22	100	250	100
المدرسة العليا للأساتذة	بريد إلكتروني	01	50	05	62.5	03	75	00	00	09	64.28
	مجموعات نقاش	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	مجموعات أخبار	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	إبحار في إنترنت	01	50	01	12.5	01	25	00	00	03	21.42
	محاورة مباشرة	00	00	01	12.5	00	00	00	00	01	07.14
	وسائل أخرى	00	00	01	12.5	00	00	00	00	01	07.14
المجـــمـــوع		02	100	08	100	04	100	00	00	14	100
المجموع الكلي	بريد إلكتروني	21	37.5	66	41.77	24	48	15	65.21	126	43.9
	مجموعات نقاش	17	30.35	53	33.54	12	24	04	17.39	86	29.96
	مجموعات أخبار	06	10.71	15	09.49	03	06	00	00	24	08.36
	إبحار في إنترنت	02	03.57	04	02.53	02	04	00	00	09	03.13
	محاورة مباشرة	10	17.85	19	12.02	08	16	04	17.39	41	14.28
	وسائل أخرى	00	00	01	00.63	00	00	00	00	01	00.34
المجـــمـــوع		56	100	158	100	50	100	23	100	287	100

الجدول رقم 80: وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية حسب رتبهم

يشير هذا الجدول إلى استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة حسب رتبهم، لمعرفة توجهات استعمال مختلف أنواع الوسائل الإلكترونية و علاقة ذلك بمتغير الرتبة. و قد جاءت نتائجه مؤكدة لتلك الواردة في الجدول السابق، حيث يتضح جليا بأن البريد الإلكتروني يعتبر وسيلة الاتصال الإلكترونية الأساسية و المستعملة بالدرجة الأولى من طرف جميع الرتب بدون استثناء. حيث يحتل الرتبة الأولى في ترتيب الوسائل المستعملة

من طرف كل رتبة. حيث تحصل على نسبة 37.5٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها من فئة الأساتذة المساعدين، و 41.77٪ من مجموع إجابات المكلفين بالدروس، و 48٪ من الإجابات الواردة عن فئة الأساتذة المحاضرين. بينما بلغت نسبة الإجابات الواردة عن فئة أساتذة التعليم العالي ما لا يقل عن 65.21٪. كما تحصلت مجموعات النقاش على الرتبة الثانية من حيث الاستعمال على مستوى كل فئات الأساتذة الباحثين المستجوبين، حيث بلغت نسب الإجابة: 30.35٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها من فئة الأساتذة المساعدين، 33.54٪ من المجموع ذاته بالنسبة لفئة المكلفين بالدروس، 24٪ من فئة الأساتذة المحاضرين، و أخيرا 17.39٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئة أساتذة التعليم العالي. في حين جاءت الوسائل الأخرى في الرتبة الأخيرة من حيث الاستعمال حسب درجة الأهمية الأولى بالنسبة لكل الرتب. بعد كل من المحاورة المباشرة التي جاءت في الرتبة الثالثة، و مجموعات الأخبار في الرتبة الرابعة، و كذا المدونات الإلكترونية التي جاءت في الرتبة الخامسة. و يوضح الشكل التالي توزيع هذه النتائج انطلاقا من المجموع الكلي لكل رتبة على حدا:

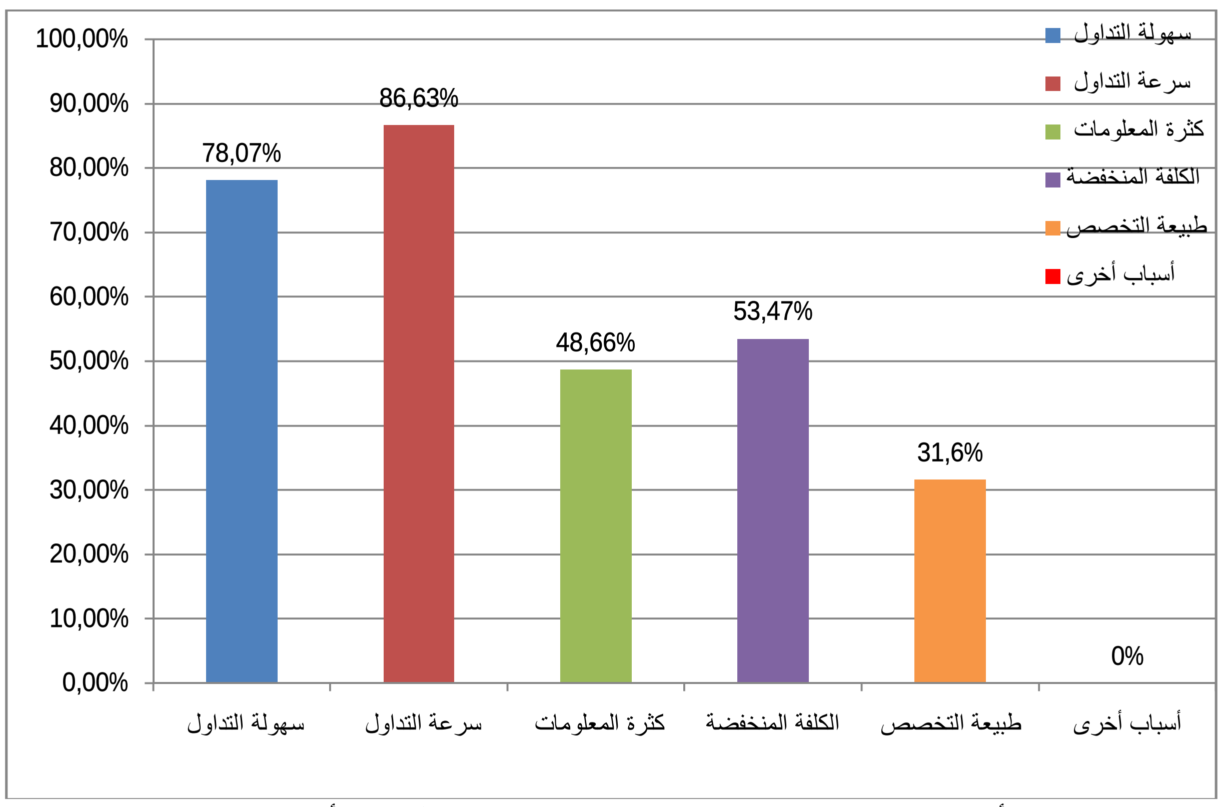


الشكل رقم 130: وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة حسب درجة الأهمية الأولى من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية حسب رتبهم من مجموع كل رتبة

و في السياق ذاته، فقد جاءت النتائج المتعلقة بكل مؤسسة تعليمية على حدا مطابقة تماما للنتائج العامة من حيث ترتيب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية حسب درجة الأهمية الأولى من طرف كل رتبة على حدا. حيث جاء البريد الإلكتروني في الرتبة الأولى من طرف كل الفئات و بكل المؤسسات التعليمية المدروسة، و هو ما يعد تأكيد على أهمية هذه الأداة كوسيلة اتصال أساسية بالنسبة للأساتذة الباحثين المستجوبين.

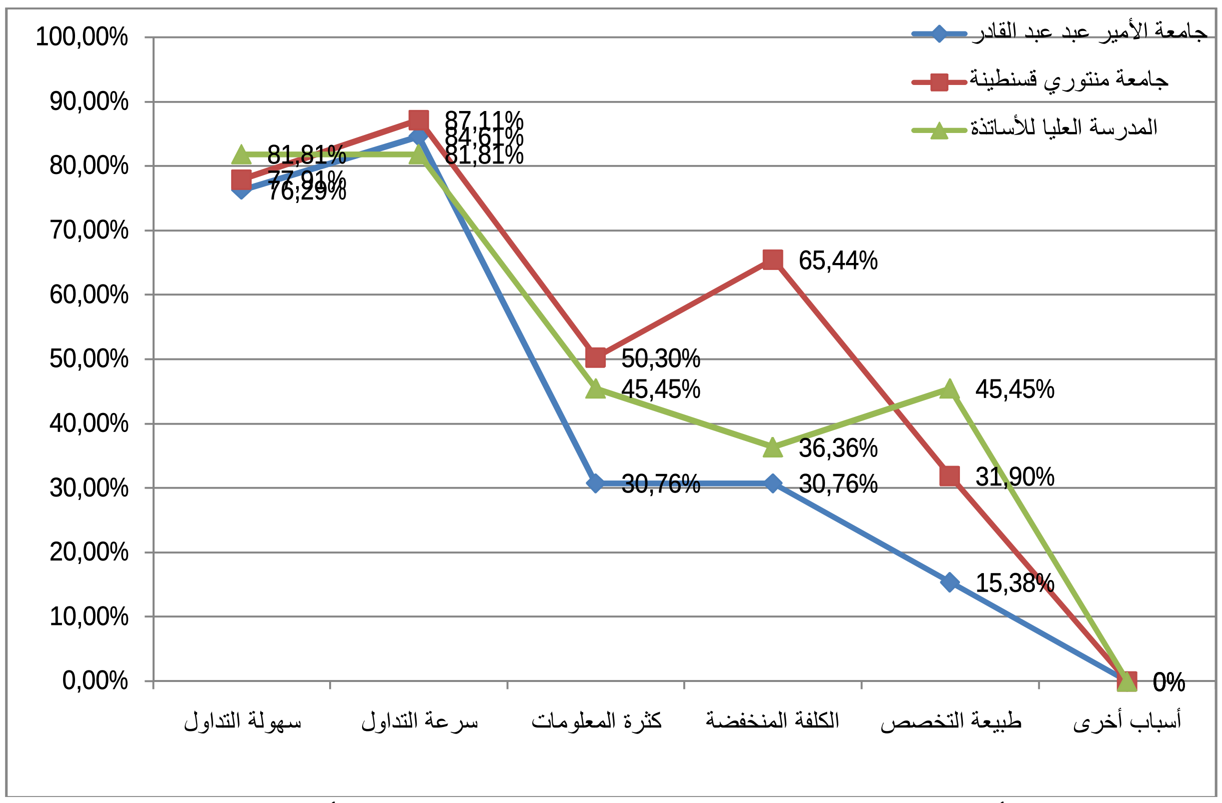
و من جهة أخرى، خصصنا الجدول الموالي لمعرفة أسباب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين لتداول المعلومات العلمية و التقنية في إطار نشاطاتهم العلمية و البحثية، حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

يشير هذا الجدول إلى أسباب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث بشكل عام من جهة، و حسب مختلف رتبهم من جهة أخرى، لمعرفة طبيعة العلاقة بين الرتبة و السبب الكامن وراء استعمال ذلك النوع من الوسائل. حيث يتضح بشكل مباشر من خلال قراءة أولية للنتائج العامة بأن عامل الوقت يلعب دورا أساسيا في استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية حيث سجل السبب المتمثل في سرعة تداول المعلومات أعلى نسبة إجابة بـــ 29.03٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال. و هي نسبة معتبرة تقابل 86.63٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. كما يعتبر عامل السهولة في تداول المعلومات من بين الأسباب الأساسية لاستعمال وسائل الاتصال الإلكترونية بتسجيله لـــ 26.16٪ من مجموع الإجابات، و هي النسبة التي تعادل 78.07٪ من مجموع أفراد العينة. بينما جاءت الأسباب الأخرى في المراتب التالية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بنسب متقاربة فيما يخص السببين المتعلقين بانخفاض كل تداول المعلومات الذي جاء في الرتبة الثالثة، و كثرة المعلومات المتداولة الذي جاء بعده في الرتبة الرابعة، يتبعهما السبب المتعلق طبيعة العمل البحثي و العلمي في الرتبة الخامسة بتسجيله لنسبة 10.57٪ من مجموع الإجابات. مع الإشارة إلى أن أغلبية الأساتذة الباحثين الذين عبروا عن هذا الخيار كسبب لاستعمالهم لوسائل الاتصال الإلكترونية ينتمون إلى تخصصات العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الآداب بشكل عام، حيث بلغت نسبتهم 83.05٪ من مجموع الإجابات المعبرة عن هذا السبب، و هي نسبة توازي 26.2٪ من المجموع الكلي لأفراد عينة الدراسة. و هذا ما يؤكد مرة أخرى طبيعة العلاقة الوثيقة بين التخصص و التوجه نحو استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية و التقنية. في حين لم تسجل أية إجابة بالنسبة للأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال. و يوضح الشكل التالي توزيع هذه النتائج انطلاقا من مجموع أفراد عينة الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة:



الشكل رقم 131: أسباب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين من مجموعهم الكلي

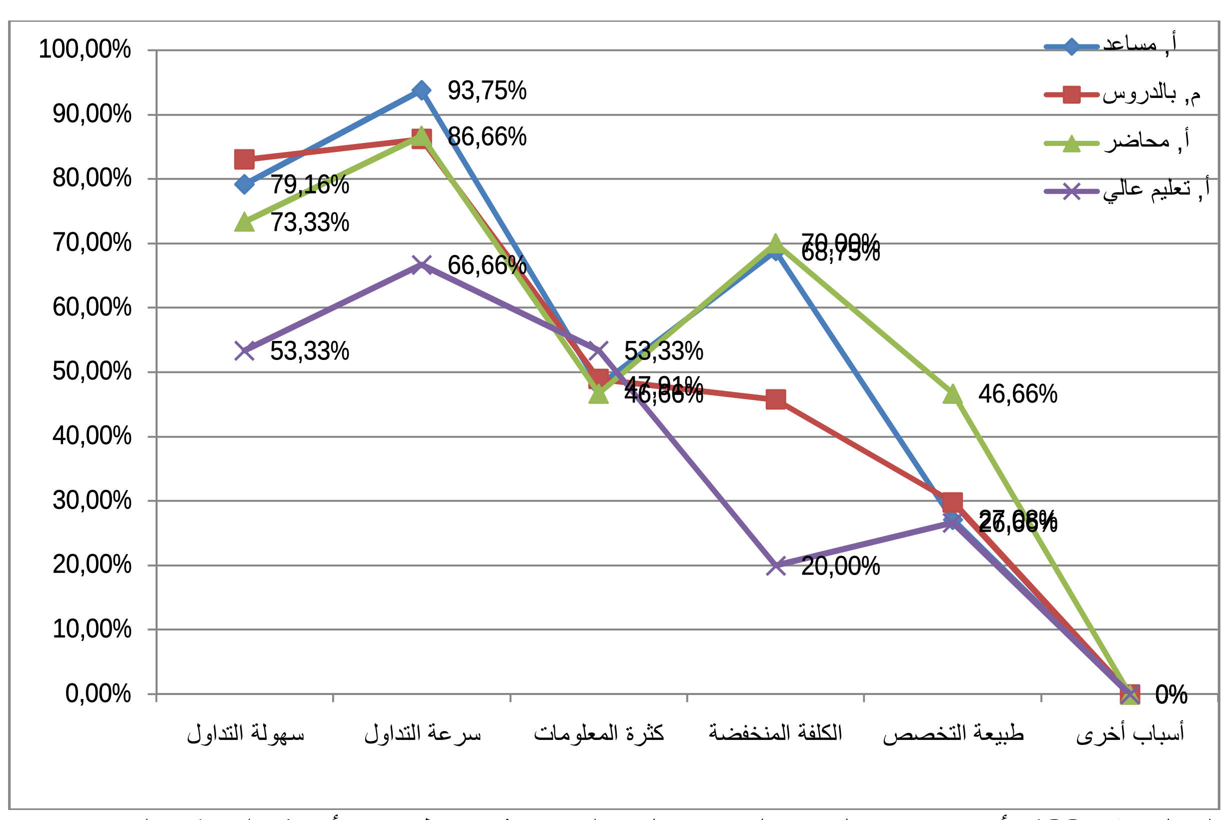
و من جهتها فقد جاءت النتائج المتعلقة بكل مؤسسة تعليمية على حدا مماثلة إلى حد بعيد للنتائج العامة المشار إليها أعلاه، مع بعض الفوارق الطفيفة في الترتيب. حيث جاء السبب المتمثل في سرعة تداول المعلومات في الرتبة الأولى بكل من جامعتي الأمير عبد القادر و منتوري قسنطينة، غير أنه جاء في الرتبة نفسها بالمدرسة العليا للأساتذة ولكن برفقة السبب المتعلق بسهولة بتداول المعلومات من خلال تسجيلهما للنسبة ذاتها من حيث عدد الإجابات. و يوضح الشكل التالي توزيع هذه النتائج بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث، انطلاقا من مجموع أفراد عينة الدراسة بكل مؤسسة تعليمية على حدا:



الشكل رقم 132: أسباب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا من مجموعهم الكلي بكل منها

أما عن النتائج المسجلة حسب الرتب، فقد احترمت هي كذلك إلى حد بعيد الترتيب العام المشار إليه أعلاه، حيث اعتبر عامل السرعة في الحصول على المعلومات أهم أسباب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف كل رتب الأساتذة الباحثين المستجوبين، و بنسب كبيرة. حيث سجل هذا السبب 29.6٪ من مجموع إجابات فئة الأساتذة المساعدين، و هي نسبة تعادل ما لا يقل عن 93.75٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بعينة الدراسة، كما سجل ذات السبب 29.34٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئة المكلفين بالدروس، علما بأنها نسبة تعادل 86.17٪ من مجموع الأساتذة المنتمين إلى هذه الرتبة بعينة الدراسة، في حين سجل 26.8٪ من مجموع إجابات الأساتذة المحاضرين، مع العلم بأنها نسبة تعادل 86.66٪ من مجموع أساتذة هذه الفئة، و لم تخرج فئة أساتذة التعليم العالي عن القاعدة بتسجيلها لـــ 30.3٪ من مجموع إجاباتها، و هي نسبة تمثل ما لا يقل عن 66.66٪ من مجموعها الكلي بعينة الدراسة. كما احتل العامل المتعلق بسهولة تداول المعلومات الرتبة الثانية من حيث ترتيب أسباب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية بكل

الرتب، من خلال تسجيله لنسب مرتفعة تقترب بتلك المتعلقة بعامل السرعة في تداول المعلومات. حيث تحصل هذا السبب على ما لا يقل عن 25٪ من الإجابات الواردة عن فئة الأساتذة المساعدين، و هي نسبة توازي 79.16٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بالعينة المدروسة. كما تحصل ذات السبب على نسبة 28.26٪ من مجموع الإجابات الخاصة بفئة المكلفين بالدروس، و هي نسبة توازي 82.97٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بالعينة ذاتها. كما تحصل هذا السبب على نسبة 22.68٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بفئة الأساتذة المحاضرين، و هي نسبة تساوي 73.33٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بعينة الدراسة. بينما سجل السبب ذاته على 24.24٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئة أساتذة التعليم العالي، و هي نسبة تساوي 53.33٪ من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين المنتمين إلى هذه الفئة. و يوضح الشكل التالي توزيع النتائج المتعلقة بأسباب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين حسب رتبهم انطلاقا من مجموع كل أفراد كل رتبة بعينة الدراسة:

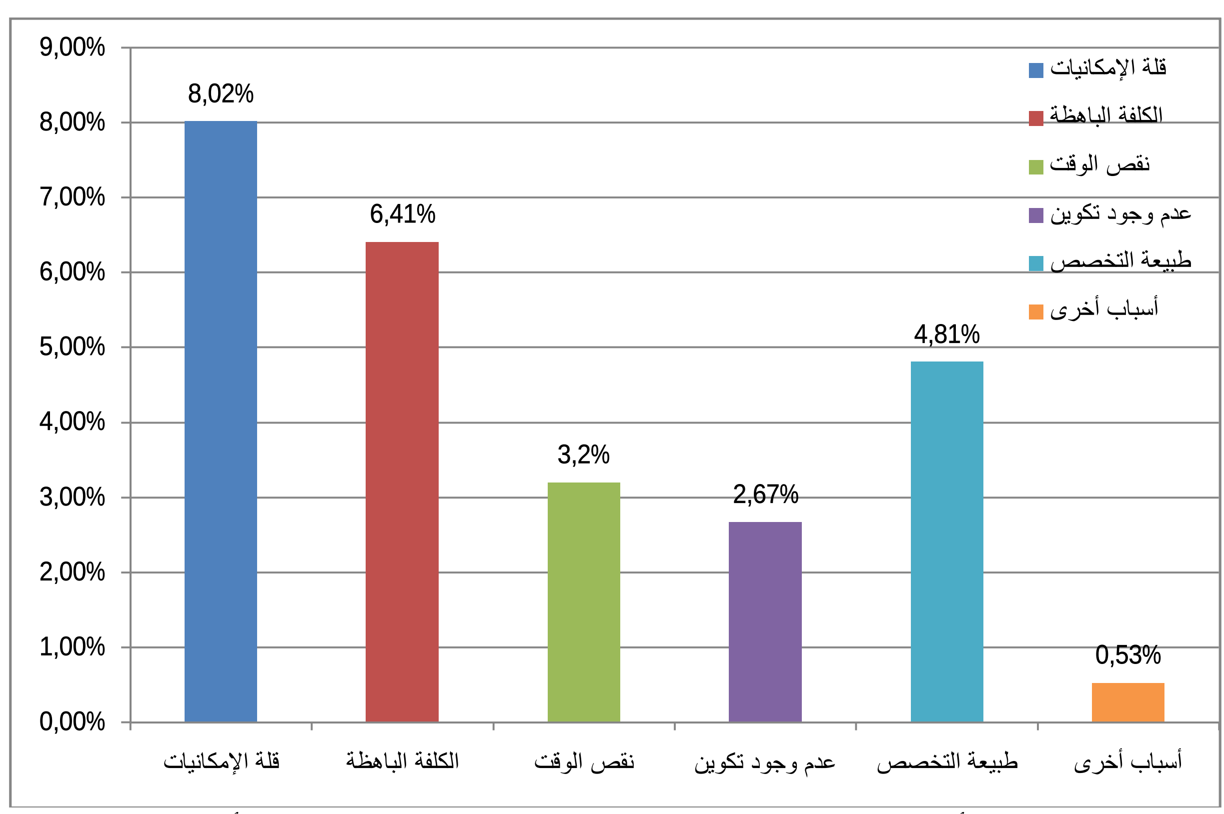


الشكل رقم 133: أسباب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين حسب رتبهم انطلاقا من مجموع كل رتبة

و في السياق ذاته، حاولنا معرفة أسباب عدم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين من خلال طرح السؤال رقم 08، فجاءت النتائج ممثلة في الجدول التالي:

يشير هذا الجدول إلى الأسباب الكامنة وراء عدم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين، لمعرفة طبيعة الصعوبات التي تحول دون الإفادة من هذا النوع من الوسائل الاتصالية حسب رأي أفراد عينة الدراسة المستجوبين. حيث تؤكد النتائج الواردة في الجدول بأن ثمة سببين أساسيين في عدم استعمال هذه الوسائل من طرف الأساتذة الباحثين المجيبين على هذا السؤال، و هما يتمثلان في قلة الإمكانيات و الكلفة الباهظة التي يتطلبها توفير و استعمال هذه الوسائل حسب رأيهم، اللذان تحصلا على التوالي على الرتبتين الأولى و الثانية من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال بنسبتي إجابة تقدران على التوالي بـــ 31.25٪ و 25٪ من مجموع هذه الإجابات، و هما نسبتان تمثلان على التوالي 08.2٪ و 06.41٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة. و على ما يدل على عدم توفر القدر الكاف من الإمكانيات لاستعمال وسائل الاتصال الإلكترونية، و كذا عدم قدرة تحمل الأعباء المالية المترتبة عن استعمالها من طرف شريحة معينة من الأساتذة الباحثين المستجوبين، و ذلك على الرغم من الإمكانيات و الوسائل الموفرة من طرف المؤسسات التعليمية المدروسة، و التي تبقى غير كافية إلى حد ما و لا تغطي كل احتياجات المجتمع العلمي الأكاديمي بمختلف مكوناته، بما فيهم فئة الأساتذة الباحثين. كما احتل العامل المتعلق بطبيعة التخصص الرتبة الثالثة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال، بتسجيله لنسبة 18.75٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة توازي 04.81٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة. و نشير هنا كذلك كما هو الشأن بالنسبة للجدول السابق، بأن أغلبية الإجابات المتعلقة بهذا السبب واردة من أساتذة باحثين من تخصصات الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية الذين بلغت نسبتهم 66.66٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا السبب. في حين جاءت السببين المتعلقين بعدم توفر الوقت الكافي لتعلم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية و عدم وجود برامج تكوينية لتعلمها في الرتبتين الرابعة و الخامسة على التوالي، بنسب إجابة متقاربة تقدر بـــ 12.5٪ من مجموع الإجابات بالنسبة للسبب الأول و 10.41٪ من المجموع ذاته بالنسبة للسبب الثاني. علما بأن هاتين النسبتين توازيان على التوالي 03.2٪ و 02.67٪ من مجموع أفراد عينة

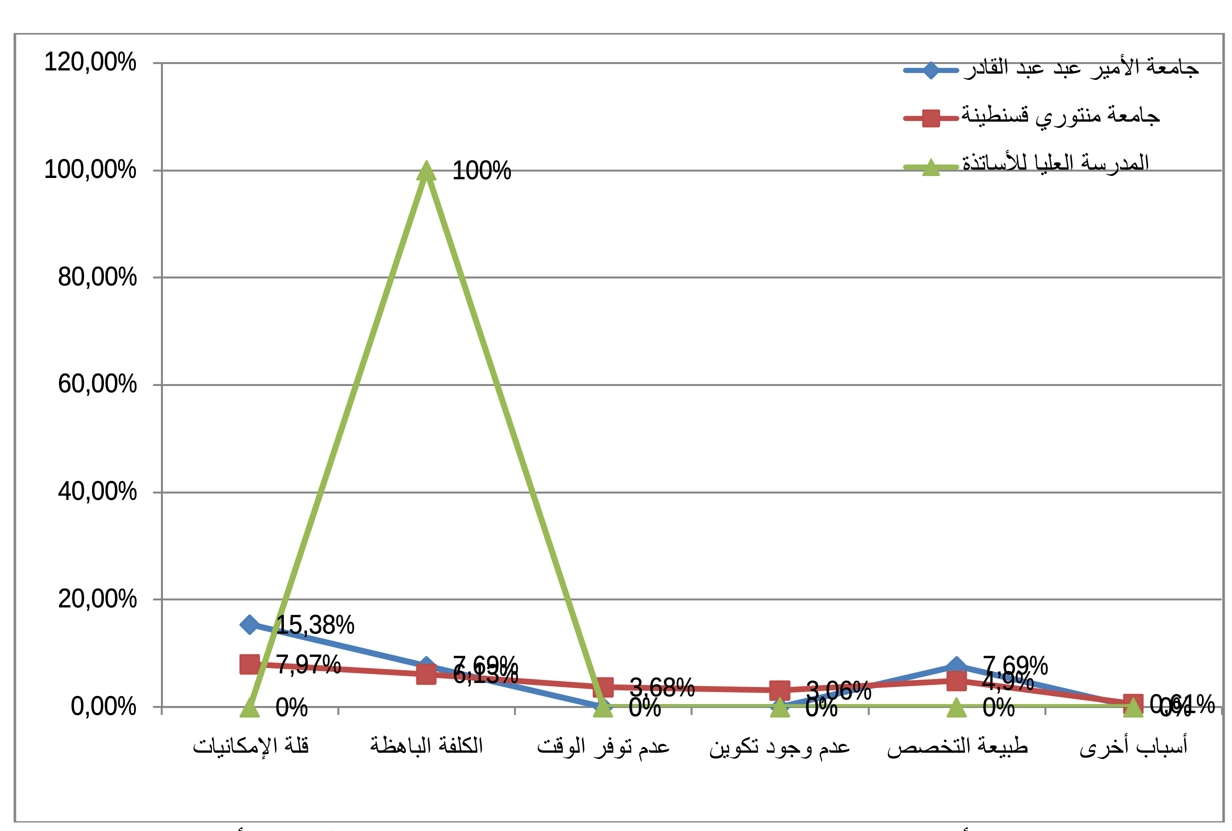
الدراسة. بينما لم يسجل الخيار المتعلق بالأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال إلا إجابة واحدة تتمثل في تفضيل الوسائل المكتوبة و الشفوية عن الوسائل الإلكترونية. و يوضح الشكل التالي توزيع هذه النتائج انطلاقا من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة:



الشكل رقم 134: أسباب عدم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين من مجموعهم الكلي

أما عن توزيع ذات النتائج على كل مؤسسة تعليمية على حدا، فقد جاءت متباينة نوعا ما من مؤسسة إلى أخرى، حيث ورد عدد قليل من الإجابات بجامعة الأمير عبد القادر، حيث لم يتجاوز عددها الأربع (04) إجابات، عبر نصفها (02) عن السبب المتمثل في قلة الإمكانيات، بينما سجل كل من السبب المتعلق بالكلفة الباهظة و طبيعة التخصص إجابة واحدة لكل واحد منهما من الإجابات الأربع المسجلة بهذه الجامعة. أما عن جامعة منتوري قسنطينة، فقد جاءت النتائج المسجلة بها مطابقة تماما للنتائج العامة المشار إليها أعلاه من حيث ترتيب أسباب عدم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين، حيث سجل العامل المتعلق بقلة الإمكانيات أعلى نسبة إجابة

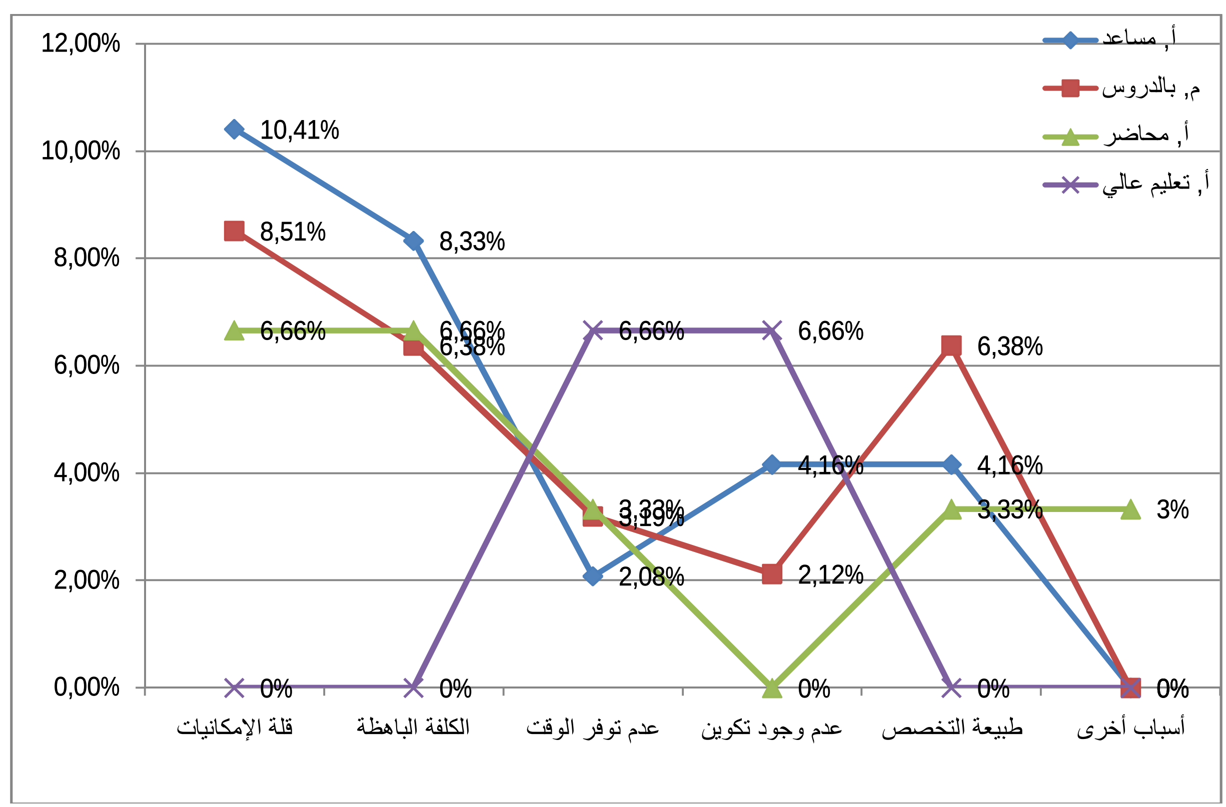
بـــ 30.23٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الجامعة، و هي نسبة توازي 07.97٪ من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين بها. يتلوه العامل المتعلق بالكلفة الباهظة بـــ 23.25٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة توازيها 06.13٪ من مجموع أفراد العينة بها. ثم بقسة الأسباب الأخرى، يتصدرها السبب المتعلق بطبيعة التخصص، يليه السبب المتعلق بعدم توفر الوقت الكافي لتعلم هذه الوسائل، فالسبب المتعلق بعدم وجود برامج تكوينية لتعلمها، فبقية الأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال. أما عن المدرسة العليا للأساتذة، فتجدر الإشارة إلى أنه لم تسجل إلا إجابة واحدة عن هذا السؤال بها، وهو متعلقة بالسبب المتمثل في الكلفة الباهظة، و هي إجابة وحيدة واردة عن أستاذ باحث من فئة الأساتذة المساعدين المكلفين بالدروس. و يوضح الشكل التالي من جهته توزيع النتائج ذاتها انطلاقا من مجموع أفراد الأساتذة الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا:



الشكل رقم 135: أسباب عدم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا من مجموعهم الكلي بكل منها

أما عن توزيع النتائج ذاتها حسب الرتب، فيتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول و على غرار تلك المشار إليها أعلاه، بأن قلة الإمكانيات يعد السبب الرئيسي لعدم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية و التقنية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين لكل الرتب باستثناء فئة أساتذة التعليم العالي التي لم ترد عناها أية إجابة متعلقة به. حيث سجل هذا العامل أعلى نسب إجابة على مستوى بقية الفئات الأخرى الثلاث، و المتمثلة في 35.71٪ و 32٪ و 28.75٪ على التوالي بالنسبة لفئات الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس و المحاضرين - مع الإشارة إلى أن النسبة المسجلة على مستوى فئة الأساتذة المحاضرين ترافقها النسبة ذاتها المتعلقة بعامل الكلفة الباهظة التي تحتل معها الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات الواردة عن هذه الفئة -.

و هي نسب تمثل على التوالي 10.41٪ و 08.51٪ و 06.66٪ من مجموع أفراد هذه الرتب بعينة الدراسة. بينما اعتبر كذلك عامل الكلفة الباهظة ثاني أهم أسباب عدم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف أفراد عينة الدراسة، و ذلك على مستوى رتبتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس، حيث لم ترد كذلك أية إجابة عن هذا السبب من فئة أساتذة التعليم العالي. بنسب إجابة بلغت على التوالي 28.57٪ و 24٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هاتين الفئتين، و هما نسبتان توازيان على التوالي 08.33٪ و 06.38 من مجموع أفراد هاتين الفئتين بعينة الدراسة. مع الإشارة إلى أنه لم ترد عن فئة أساتذة التعليم العالي سوى إجابتين فقط، واحدة متعلقة بالسبب المتمثل في عدم توفر الوقت الكافي لتعلم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية، و الأخرى متعلقة بالسبب المتمثل في عدم وجود برامج تكوينية لتعلمها. و يوضح الشكل التالي مجمل النتائج المتعلقة بأسباب عدم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين لتداول المعلومات العلمية و التقنية حسب رتبهم، انطلاقا من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة:



الشكل رقم 136: أسباب عدم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين حسب رتبهم انطلاقا من مجموع كل رتبة

و على صعيد آخر، حاولنا معرفة مدى اطلاع أفراد عينة الدراسة على مفهوم مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية، من خلال طرح السؤال رقم 09، فجاءت النتائج ممثلة في الجدول التالي:

س.9- هل أنت مطلع(ة) على مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية؟:											
المؤسسة التعليمية	الإجابة	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
		أ.مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ.محاضر	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	نعـــــم	01	25	01	16.66	00	00	01	100	03	23.07
	لا	03	75	05	83.33	02	100	00	00	10	76.92
المجـــمـــوع		04	100	06	100	02	100	01	100	13	100
جامعة منتوري قسنطينة	نعـــــم	07	17.07	13	15.66	02	08	05	35.71	27	16.56
	لا	34	82.92	70	84.33	23	92	09	64.28	136	83.43
المجـــمـــوع		41	100	83	100	25	100	14	100	163	100
المدرسة العليا للأساتذة	نعـــــم	00	00	02	40	02	66.66	00	00	04	36.36
	لا	03	100	03	06	01	33.33	00	00	07	63.63
المجـــمـــوع		03	100	05	100	03	100	00	00	11	100
المجموع الكلي	نعـــــم	08	16.66	16	17.02	04	13.33	06	40	34	18.18
	لا	40	83.33	78	82.97	26	86.66	09	60	153	81.81
المجـــمـــوع		48	100	94	100	30	100	15	100	187	100

الشكل رقم 83: مدى الإطلاع على مفهوم مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين

يقدم لنا هذا الجدول صورة عن مدى اطلاع الأساتذة الباحثين المكونين لعينة الدراسة بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث و إلمامهم بمفهوم مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية، و من ثم معرفة مدى وعيهم بأهمية هذا المبدأ كبديل لتحفيز و تسهيل التواصل العلمي و لتجاوز أزمة النشر و الاتصال العلمي التي يشهدها العالم اليوم. غير أن النتائج الموضحة في الجدول تبرز عدم إلمام أو اطلاع فئة كبيرة من أفراد العينة المدروسة بهذا المبدأ، بنسبة إجابة تقدر بـــ 81.81٪ من مجموع الكلي للأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث. و هي نسبة مرتفعة تدل على عدم إطلاع شرائح كبيرة من مجتمعنا العلمي و الأكاديمي بأهم التطورات و الرهانات التي تواجه البحث العلمي بشكل عام، و هو ما يعو إلى ضرورة بذل الجهد اللازم لتحسيس و توعيه كل الفاعلين في ميدان البحث العلمي و على رأسهم الأساتذة و الباحثين بأهمية هذا الموضوع، لبناء نظام بحثي و علمي بإمكانه تجاوز كل الحواجز و العقبات التي تواجه التطوير و التواصل العلمي على مختلف المستويات. بينما بلغت نسبة الأساتذة

الباحثين الذين هبروا عن إطلاعهم على مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية 18.18٪ من مجموعهم الكلي.

و قد جاءت ذات النتائج متطابقة على مستوى كل مؤسسة تعليمية على حدا، حيث بلغت نسبة الأساتذة الباحثين غير المطلعين على مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية بجامعة الأمير عبد القادر 76.92٪ مقابل 23.07٪، و هي نسبة المطلعين على هذا المفهوم بهذه الجامعة. كما بلغت نسبة المطلعين على هذا المبدأ بجامعة منتوري قسنطينة 83.43٪ مقابل 16.56، و هي تمثل نسبة غير المطلعين على ذات المبدأ بها. في حين بلغت نسبت المطلعين على المبدأ نفسه بالمدرسة العليا للأساتذة 63.63٪، بينما بلغت نسبة غير المطلعين عليه بها 36.36٪.

و قد جاءت ذات النتائج وفق المنطق و الترتيب نفسه حسب الرتب، حيث بلغت نسبة العارفين بالمبدأ الموضح في السؤال ضمن الأساتذة الباحثين المنتمين إلى رتبة أستاذ مساعد 83.33٪ من مجموع أفراد هذه الفئة، في حين بلغت هذه النسبة 82.97٪ ضمن فئة المكلفين بالدروس و 86.66٪ ضمن فئة الأساتذة المحاضرين. بينما بلغت النسبة نفسها بفئة أساتذة التعليم العالي 60٪ من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة. و حول الموضوع نفسه، حاولنا معرفة مدى تعمق الأساتذة الباحثين المستجوبين في فهم هذا المبدأ من خلال معرفتهم للمبادرات التي تدعمه، فجاءت النتائج موضحة في الجدول التالي:

س.10- هل أنت مطلع(ة) على المبادرات التي تدعم مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية؟:

المؤسسة التعليمية	الإجابة	الرتبة								مج	٪
		أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. محاضر	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	نعم	01	25	00	00	00	00	01	100	02	15.38
	لا	03	75	06	100	02	100	00	00	11	84.61
المجموع		04	100	06	100	02	100	01	100	13	100
جامعة منتوري قسنطينة	نعم	03	07.31	04	04.81	02	08	03	21.42	12	07.36
	لا	38	92.68	79	95.18	23	92	11	78.57	151	92.63
المجموع		41	100	83	100	25	100	14	100	163	100
المدرسة العليا للأساتذة	نعم	00	00	01	20	00	00	00	00	01	09.09
	لا	03	100	04	80	03	100	00	00	10	90.9
المجموع		03	100	05	100	03	100	00	00	11	100
المجموع الكلي	نعم	04	08.33	05	05.31	02	06.66	04	26.66	15	08.02
	لا	44	91.66	89	94.68	28	93.33	11	73.33	172	91.97
المجموع		48	100	94	100	30	100	15	100	187	100

الجدول رقم 84: مدى الإطلاع على المبادرات التي تدعم مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين

جاءت النتائج المتعلقة بهذا الجدول شبه مطابقة للجدول السابق نظرا لتقارب السؤالين من حيث السياق، حيث عبر أغلبية الأساتذة الباحثين المستجوبين عن عدم اطلاعهم عن المبادرات التي تدغم مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية بنسبة 91.91٪، و هي نسبة يمكن اعتبارها منطقية لأنها تقترب من نسبة عدم المطلعين على المبدأ في حد ذاته المشار إليها في الجدول السابق و البالغة 81.81٪. في حين بلغت النسبة المقابلة المتعلقة بالمطلعين على المبادرات الداعمة لمبدأ النفاذ الحر للمعلومات 08.02٪ من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين، و هي نسبة أقل عن تلك المسجلة في الجدول السابق، و المتعلقة بالمطلعين بالمبدأ في حد ذاته و البالغة لـــ 08.18٪. و قد يفسر ذلك بإطلاع بعض الأساتذة الباحثين المستجوبين بمبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية بشكل عام، دون أن تكون لديهم دراية بالتفاصيل المتعلقة بالمبادرات الداعمة له و آليات تفعيله و الاستفادة منه.

كما جاءت النتائج ذاتها على مستوى كل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا وفق الترتيب نفسه، حيث بلغت نسب غير المطلعين على المبادرات الداعمة للمبدأ الوارد في السؤال 84.61٪ بجامعة الأمير عبد القادر، و 92.63٪ بجامعة منتوري قسنطينة، و 90.09٪ بالمدرسة العليا للأساتذة. و هو الأمر نفسه بالنسبة للنتائج الموزعة حسب الرتب، حيث بلغت نسب غير المطلعين على المبادرات الداعمة لمبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية 91.66٪ من فئة الأساتذة المساعدين، و 94.68٪ من فئة المكلفين بالدروس، و93.33٪ من فئة الأساتذة المحاضرين، و أخيرا 73.33٪ من فئة أساتذة التعليم العالي.

و قد حاولنا في السياق ذاته معرفة أهم المبادرات الداعمة لمبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية المطلع عليها من طرف الأساتذة الباحثين المجيبين على هذا السؤال من خلال طرح السؤال رقم 11، حيث اتضح من خلال الإجابات القليلة المحصل عليها بأن مبادرتي النفاذ الحر و الأرشيفات المفتوحة هما الأكثر معرفة لدى الأساتذة الباحثين المستجوبين بنسبة إجابة تقدر على التوالي بـــ 50٪ و 44.44٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال، و هما نسبتان تمثلان على التوالي 04.81٪ و 04.27٪ فقط من المجموع الكلي لعينة الدراسة. بينما سجلت إجابة واحدة متعلقة بمبادرة الرياض للنفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية.

و من جهة أخرى، بغية معرفة ما إذا سبق للأساتذة الباحثين المستجوبين نشر مقالاتهم في دوريات إلكترونية متاحة مجانا، و هو النموذج الذي يدعم مبادرات النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية من خلال طرح السؤال رقم 12، فجاءت النتائج ممثلة في للجدول التالي:

س.12- هل سبق لك أن نشرت مقالاتك في دوريات إلكترونية متاحة مجانا؟:											
المؤسسة التعليمية	الإجابة	الـــرتــبـــــة								مج	٪
		أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ.محاضر	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	نعـــــم	00	00	01	16.66	01	50	00	00	02	15.38
	لا	04	100	05	83.33	01	50	01	100	11	84.61
المجــمـــوع		04	100	06	100	02	100	01	100	13	100
جامعة منتوري قسنطينة	نعـــــم	03	07.31	07	08.43	05	20	06	42.85	21	12.88
	لا	38	92.68	76	91.56	20	80	08	57.14	142	87.11
المجــمـــوع		41	100	83	100	25	100	14	100	163	100
المدرسة العليا للأساتذة	نعـــــم	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	لا	03	100	05	100	03	03	00	00	11	100
المجــمـــوع		03	100	05	100	03	100	00	00	11	100
المجموع الكلي	نعـــــم	03	06.25	08	08.51	06	20	06	40	23	12.29
	لا	45	93.75	86	91.48	24	80	09	60	164	87.7
المجــمـــوع		48	100	94	100	30	100	15	100	187	100

الجدول رقم 85: مدى نشر المقالات في دوريات إلكترونية متاحة مجانا من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين

يشير هذا الجدول بشكل واضح إلى قلة نشر المقالات العلمية في الدوريات الإلكترونية المتاحة مجانا التي تدعم مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين، حيث بلغت نسبة أولئك الذين لم يسبق لهم نشر مقالاتهم في مثل هذه الدوريات ما لا يقل عن 87.7٪ من مجموع العينة المدروسة، مقابل 12.29٪ فقط، و هي نسبة تمثل أولئك الذين سبق لهم نشر مقالاتهم في مثل هذه الدوريات. حيث بلغت هذه النسبة 84.61٪ بجامعة الأمير عبد القادر، و 87.11٪ بجامعة منتوري قسنطينة. بينما عبر كل الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة بأنه لم يسبق لهم نشر مقالاتهم العلمية في هذه الدوريات العلمية. و قد يرجع السبب ربما إلى عدم إدراك فئات كبيرة من الأساتذة الباحثين بوجود هذا النوع من الدوريات العلمية الإلكترونية، كما قد يكون ذلك راجع إلى عدم اعتبار هذا النوع من الدوريات دوريات علمية محكمة من طرف بعض اللجان العلمية مما يؤدي إلى تجنب النشر فيها من طرف الكثير من الأساتذة الباحثين.

أما عن توزيع النتائج ذاتها حسب الرتب، فقد جاءت بدوربها مطابقة للنتائج العامة المشار إليها أعلاه على مستوى كل رتبة، حيث بلغت نسبة الأساتذة المساعدين الذين لم يسبق لهم نشر مقالاتهم في الدوريات العلمية الإلكترونية المتاحة مجانا 93.45٪ من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة، بينما بلغت نسبة المكلفين بالدروس الذين عبروا عن الرأي ذاته 91.48٪ من مجموع الكلي، كما بلغت النسبة ذاتها 80٪ على مستوى فئة الأساتذة المحاضرين، و 60٪ على مستوى فئة أساتذة التعليم العالي.

و في السياق ذاته، حاولنا معرفة ما إذا سبق للأساتذة الباحثين المستجوبين إيداع مقالاتهم و بحوثهم في المستودعات الإلكترونية، و التي يطلق عليها كذلك بالأرشيفات المفتوحة لدعم النفاذ الحر و المباشر للمعلومات العلمية و التقنية من خلال طرح السؤال رقم 13، حيث جاءت الإجابات قليلة جدا من حيث العدد، منحصرة فقط في جامعة منتوري قسنطينة. و هو ما يبرهن عن ضعف إدراك المجتمع العلمي و الأكاديمي بشكل عام بوجود هذه الأدوات الاتصالية الجديدة، و بأهميتها في نشر نتائج البحوث العلمية في أسرع وقت و بعيدا عن القيود و الحواجز المالية و القانونية. حيث لم نحصل سوى على أربع (04) إجابات عن جامعة منتوري قسنطينة، و هي تمثل 02.45٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة بهذه الجامعة، و 02.12٪ من المجموع الكلي لأفراد عينة الدراسة. كما اقتصرت كذلك هذه الإجابات على فئتي الأساتذة المحاضرين و أساتذة التعليم العالي بإجابتين لكل واحدة منهما.

و على صعيد آخر، حاولنا معرفة أنواع الوثائق المستعملة من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية، فجاءت النتائج على النحو التالي:

6-2- توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال الوثائق الإلكترونية:

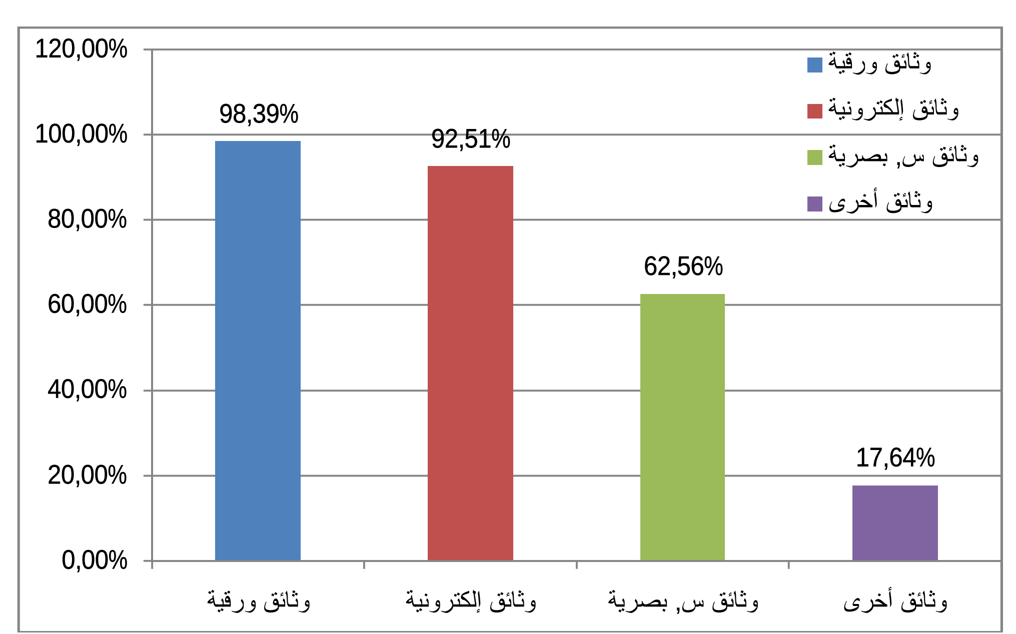
س.14- ما هي أنواع الوثائق التي تستعملها(ينها) في إطار نشاطاتك البحثية و العلمية؟:

المؤسسة التعليمية	الإجابة	الرتبة								مج	٪
		أ.مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ.محاضر	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	ورقية	04	44.44	06	37.5	02	25	01	33.33	13	36.11
	س. بصرية	01	11.11	03	18.75	02	25	00	00	06	16.66
	إلكترونية	02	22.22	05	31.25	02	25	01	33.33	10	27.77
	أخرى	02	22.22	02	12.5	02	25	01	33.33	07	19.44
المجمـــوع		09	100	16	100	08	100	03	100	36	100
جامعة منتوري قسنطينة	ورقية	40	34.18	81	35.21	25	38.46	14	40	160	35.79
	س. بصرية	33	28.2	59	25.65	12	18.46	04	11.42	108	24.16
	إلكترونية	38	32.47	77	33.47	25	38.46	13	37.14	153	34.22
	أخرى	06	05.12	13	05.65	03	04.61	04	11.42	26	05.81
المجمـــوع		117	100	230	100	65	100	35	100	447	100
المدرسة العليا للأساتذة	ورقية	03	50	05	41.66	03	50	00	00	11	45.83
	س. بصرية	01	16.66	02	16.66	00	00	00	00	03	12.5
	إلكترونية	02	33.33	05	41.66	03	50	00	00	10	41.66
	أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجمـــوع		06	100	12	100	06	100	00	00	24	100
المجموع الكلي	ورقية	47	35.6	92	35.65	30	37.97	15	39.47	184	36.29
	س. بصرية	35	26.51	64	24.8	14	17.72	04	10.52	117	23.07
	إلكترونية	42	31.81	87	33.72	30	37.97	14	36.84	173	34.12
	أخرى	08	06.06	15	05.81	05	06.32	05	13.15	33	06.5
المجمـــوع		132	100	258	100	79	100	38	100	507	100

الجدول رقم 86: أنواع الوثائق المستعملة من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية

يشير هذا الجدول إلى أنواع الوثائق التي يستعملها الأساتذة الباحثون المستجوبون في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية، بغية تسليط الضوء على بعض الجوانب المتعلقة باستعمالاتهم لمختلف أنواع الوثائق، و معرفة موقع الوثائق الإلكترونية ضمن سلوكاتهم البحثية و الاتصالية و مدى استعمالهم لها لآداء مهامهم البحثية و العلمية. حيث يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول بأن هناك تقارب كبير في استعمال كل من الوثائق الورقية التي احتلت الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات بـــ 36.29٪ مجموعها الكلي، و الوثائق الإلكترونية التي جاءت في الرتبة الثانية بـــ 34.12٪ من المجموع ذاته. و هما نسبتان

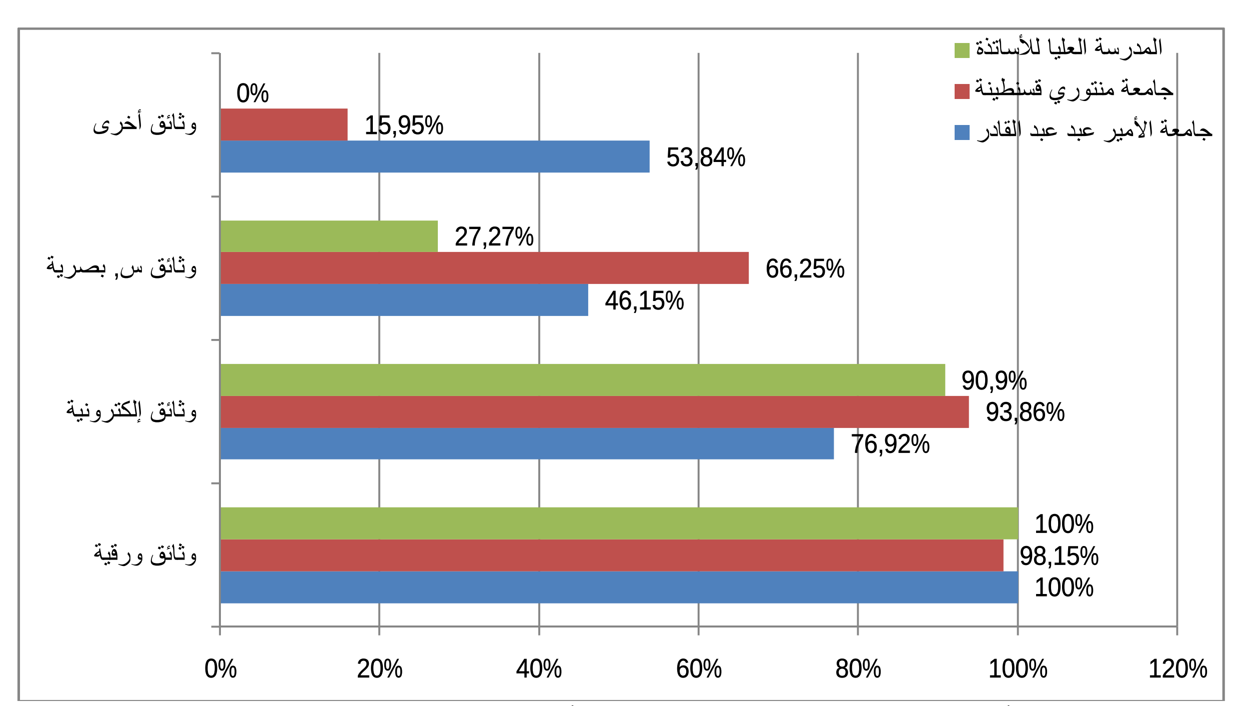
تمثلان على التوالي 98.39٪ و 92.51٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. و هو ما يعبر عن الاعتماد الكبير على هذين النوعين من الوثائق، لا سيما الوثائق الإلكترونية التي أصبحت يعتمد عليها من طرف الأساتذة الباحثين على نفس المستوى الذي تتميز به الوثائق الورقية. و هو ما يدل من جهة أخرى على قابلية الإفادة من الخدمات الإلكترونية سواء كانت المتاحة محليا أو عن بعد، و التي تعتمد بدرجة كبيرة على الوثائق الإلكترونية من طرف فئات كبيرة من المجتمع العلمي و الأكاديمي بشكل عام. بينما جاءت الوثائق السمعية البصرية في الرتبة الثالثة من حيث عدد الإجابات بـــ 23.07٪ من مجموعها الكلي، تليها الوثائق الأخرى غير تلك الواردة في السؤال ، و المتمثلة أساسا في الخرائط و المخطوطات بـــ 06.5٪ فقط من المجموع ذاته. مع العلم بأن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 62.56٪ و 17.64٪ من مجموع أفراد عينة الأساتذة الباحثين المستجوبين. و يوضح الشكل التالي النسب المتعلقة بالنتائج العامة الواردة في الجدول انطلاقا من مجموع أفراد عينة الدراسة:



الشكل رقم 137: أنواع الوثائق المستعملة من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية من مجموعهم الكلي

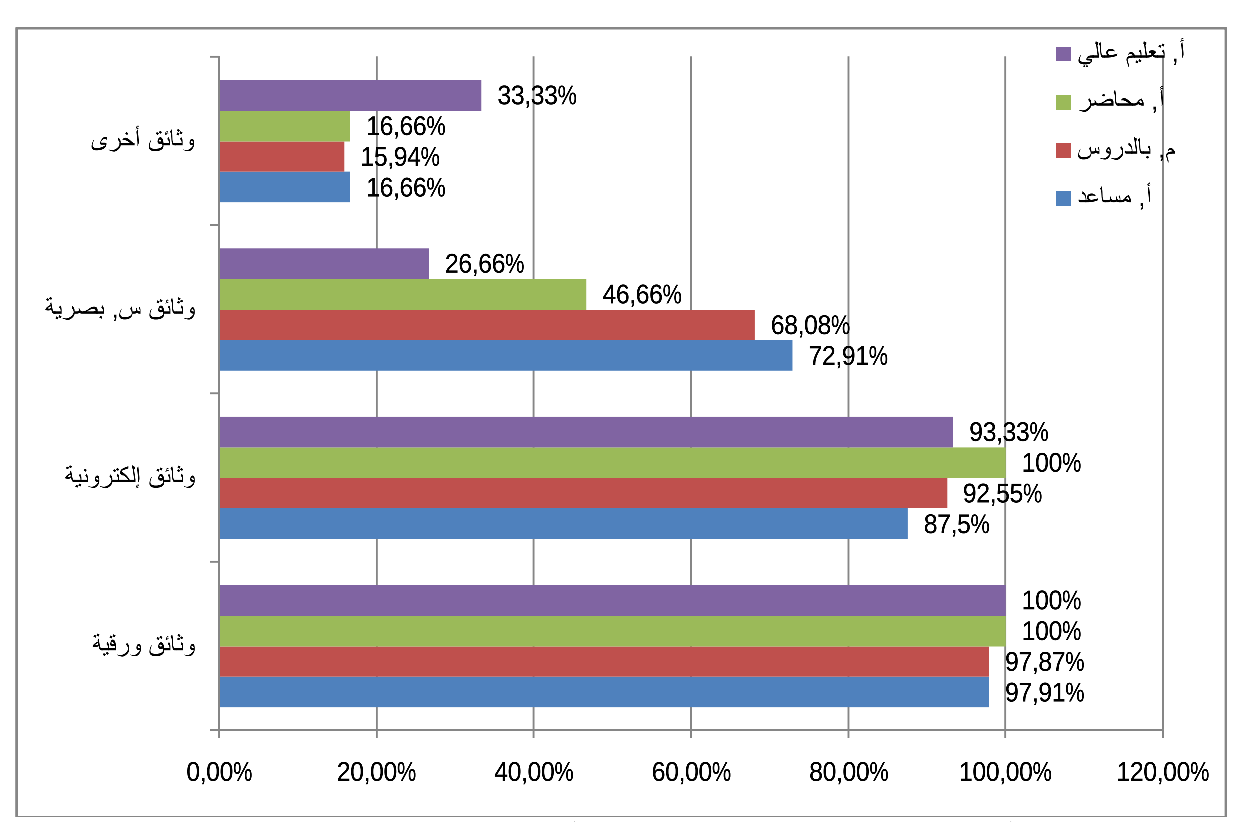
أما فيما يتعلق بتوزيع النتائج على كل مؤسسة en prêtتعليمية مدروسة على حدا، و على غرار النتائج المتعلقة بالجداول السابقة، فقد جاءت هي كذلك مطابقة للنتائج العامة المشار

إليها أعلاه من حيث الترتيب، حيث احتلت الوثائق الورقية الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بكل المؤسسات التعليمية المدروسة، بنسب تقدر على التوالي بـــ 36.11٪ و 35.79٪ و 45.83٪ بكل من جامعتي الأمير عبد القادر و منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة. كما احتلت الوثائق الإلكترونية الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بنسب تقدر على التوالي بـــ 27.77٪ و 34.22٪ و 41.66٪ بكل مؤسسة تعليمية وفق الترتيب الموضح أعلاه. مع العلم بأن هذه النسب تمثل على التوالي 76.92٪ 93.86٪ 90.9٪ من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة. بينما جاءت الوثائق السمعية البصرية و الوثائق الأخرى غير تلك الموضحة في السؤال على التوالي في الرتبتين الثالثة و الرابعة من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بكل مؤسسة تعليمية، باستثناء جامعة الأمير عبد القادر أين جاءت الوثائق الأخرى قبل الوثائق السمعية البصرية من حيث الترتيب، و قد يرجع ذلك إلى الرصيد المهم للمخطوطات بمكتبة هذه الجامعة. و يوضح الشكل التالي نسب استعمال أنواع الوثائق من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين ، انطلاقا من مجموع الكلي بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا:



الشكل رقم 138: أنواع الوثائق المستعملة من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا من مجموعهم الكلي بكل منها

أما فيما يتعلق بتوزيع ذات النتائج حسب الرتب، فقد احترمت هي كذلك الترتيب نفسه المشار إليه في النتائج العامة، حيث احتلت الوثائق الورقية أكبر النتائج من حيث درجة الاستعمال بكل الرتب المكونة لعينة الدراسة، تلتها الوثائق الإلكترونية، فالوثائق السمعية البصرية، ثم الوثائق الأخرى غير تلك الموضحة في السؤال، حيث يوضح الشكل التالي نسب استعمال كل نوع من هذه الوثائق من طرف كل رتبة انطلاقا من مجموع الأساتذة الباحثين المنتمين إلى كل منها بعينة الدراسة:



الشكل رقم 139: أنواع الوثائق المستعملة من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية رتبهم من مجموعهم الكلي بكل منها

و في السياق ذاته، حاولنا معرفة وتيرة استعمال كل نوع من أنواع الوثائق المشار إليها في الجدول السابق، فتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

س.15- حدد نسبة استعمال كل نوع من الوثائق التي تستعملها في إطار نشاطاتك البحثية و العلمية:

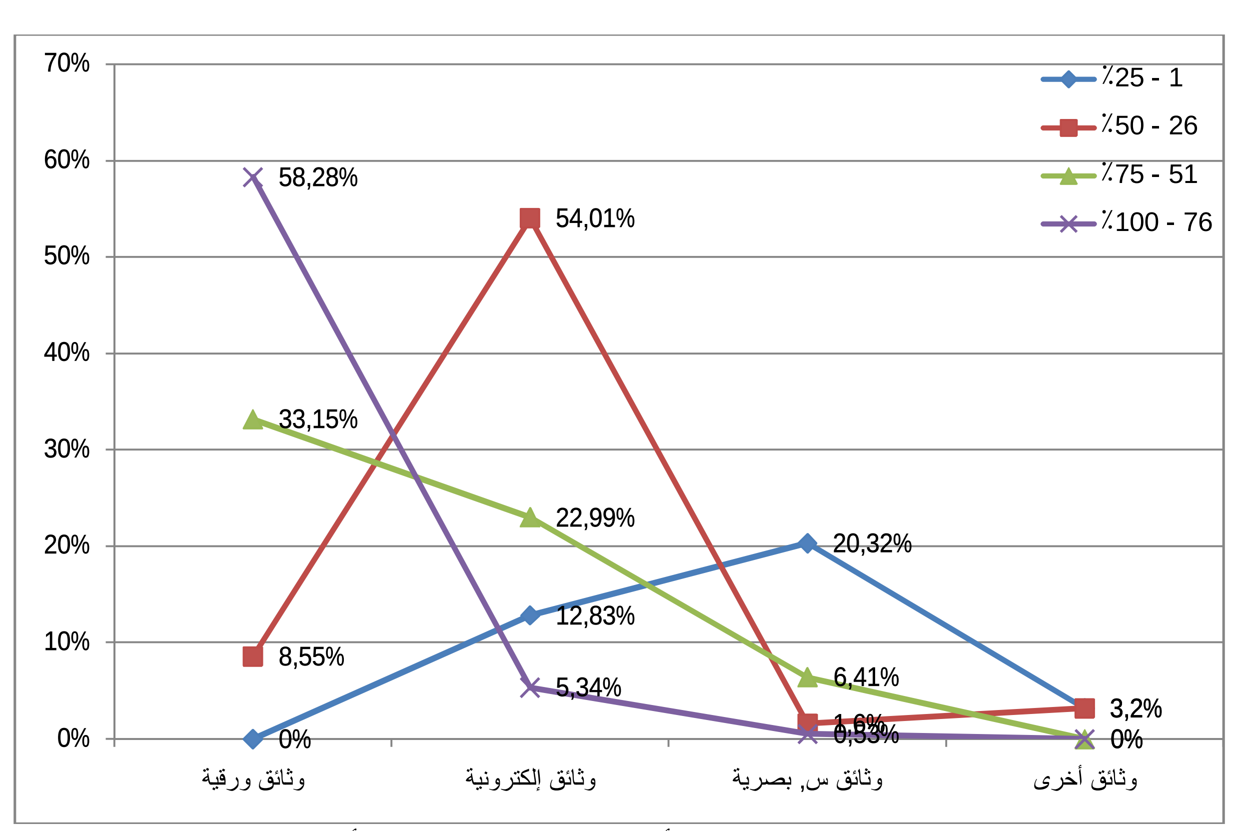
المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الـــنسبـــــة								**مج**	٪
		1 - 25	٪	26 - 50	٪	51 - 75	٪	76 - 100	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	ورقية	00	00	00	00	00	00	13	100	13	41.93
	س. بصرية	03	100	02	20	00	00	00	00	05	16.12
	إلكترونية	00	00	06	60	05	100	00	00	11	35.48
	أخرى	00	00	02	20	00	00	00	00	02	09.67
المجـــمـــوع		03	100	10	100	05	100	13	100	31	100
جامعة منتوري قسنطينة	ورقية	00	00	16	14.28	60	56.6	87	89.69	163	43.69
	س. بصرية	32	55.17	00	00	11	10.37	00	00	43	11.52
	إلكترونية	21	36.2	93	83.03	35	33.01	10	10.3	159	42.62
	أخرى	02	08.62	03	02.67	00	00	00	00	08	02.14
المجـــمـــوع		58	100	112	100	106	100	97	100	373	100
المدرسة العليا للأساتذة	ورقية	00	00	00	00	02	33.33	09	90	11	40.74
	س. بصرية	03	42.85	01	25	01	16.66	01	10	06	22.22
	إلكترونية	03	42.85	02	50	03	50	00	00	08	29.62
	أخرى	01	14.28	01	25	00	00	00	00	02	07.4
المجـــمـــوع		07	100	04	100	06	100	10	100	27	100
المجموع الكلي	ورقية	00	00	16	12.69	62	52.99	109	90.83	187	43.38
	س. بصرية	38	55.88	03	02.38	12	10.25	01	00.83	54	12.52
	إلكترونية	24	35.29	101	80.15	43	36.75	10	08.33	178	41.29
	أخرى	06	08.82	06	04.76	00	00	00	00	12	02.78
المجـــمـــوع		68	100	126	100	117	100	120	100	431	100

الجدول رقم 87: وتيرة استعمال كل نوع من أنواع الوثائق من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية

يشير الجدول المشار إليه أعلاه إلى وتيرة استعمال كل نوع من أنواع الوثائق الواردة في السؤال السابق، و ذلك بغية معرفة توجهات الأساتذة الباحثين المستجوبين نحو استعمال كل نوع من أنواع الوثائق و مستويات اعتمادهم على كل نوع منها من خلال تحديد أربع مستويات استعمال و معرفة أنواع الوثائق المعتمدة في كل مستوى من جهة ، و محاولة معرفة مدى اعتمادهم على الوثائق الإلكترونية في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية من جعة أخرى. حيث قد جاءت نتائج هذا الجدول مؤكدة للنتائج الواردة في الجدول السابق الخاص بالسؤال رقم 14، حيث اتضح أن نسبة كبيرة جدا من الأساتذة الباحثين

المستجوبين يعتمدون على الوثائق الورقية فوق المتوسط بنسبة اعتماد تفوق 75٪ في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية، حيث بلغت هذه النسبة 90.83٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها عن هذه النسبة، و هي نسبة تمثل ما لا يقل عن 58.28٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة. بينما احتلت الوثائق الإلكترونية الرتبة الثانية في هذا المستوى من الاعتماد بنسبة بعيدة تقدر بـــ 08.33٪ فقط من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا المستوى، و هي نسبة تعادل 05.34٪ فقط من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين. و هو ما يدل على المكانة الكبيرة التي لا زالت تحتلها الوثائق الورقية في الممارسات البحثية و العلمية لأفراد العينة المدروسة. في حين لم ترد سوى إجابة واحدة في هذا المستوى من الاعتماد عن الوثائق السمعية البصرية، و لم ترد أية إجابة فيما يتعلق بالوثائق الأخرى غير تلك الواردة في السؤال. أما فيما يتعلق بنسبة الاستعمال من 51٪ إلى 75٪، فتشير ذات الأرقام إلى الاعتماد الكبير كذلك على الوثائق الورقية في هذا المستوى من الاستعمال، حيث تحصلت على ما لايقل عن 59.99٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا المستوى، و هي نسبة توازي 33.15٪ من مجموع أفراد العينة، كما جاءت الوثائق الإلكترونية في الرتبة الثانية من حيث درجة الاستعمال في هذا المستوى بنسبة 36.75٪ من مجموع الإجابات المتعلقة به، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تمثل 22.99٪ من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين. و هي نسبة معتبرة مقارنة بتلك المرتبطة بمستوى الاستعمال الأول، و هو ما يشير إلى المعدلات المتوسطة في استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف المجتمع العلمي و الأكاديمي بشكل عام، و إلى ضرورة تقديم و توفير كل التسهيلات لاستعمال هذا النوع من الوثائق لما لها من مميزات إيجابية في تفعيل العمل العلمي و الأكاديمي بشكل عام. وقد احتلت الوثائق السمعية البصرية الرتبة الثالثة من حيث الاستعمال في هذا المستوى بنسبة إجابة تقدر بـــ 10.25٪ من مجموع الإجابات المتعلقة به. في حين لم ترد أية إجابة عن الوثائق الأخرى. أما فيما يتعلق بنسبة الاعتماد من 26٪ إلى 50٪ فقد جاءت الوثائق الإلكترونية في الرتبة الأولى بنسبة إجابة ساحقة تقدر بـــ 80.15٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا المستوى، مع العلم بأنها نسبة توازي

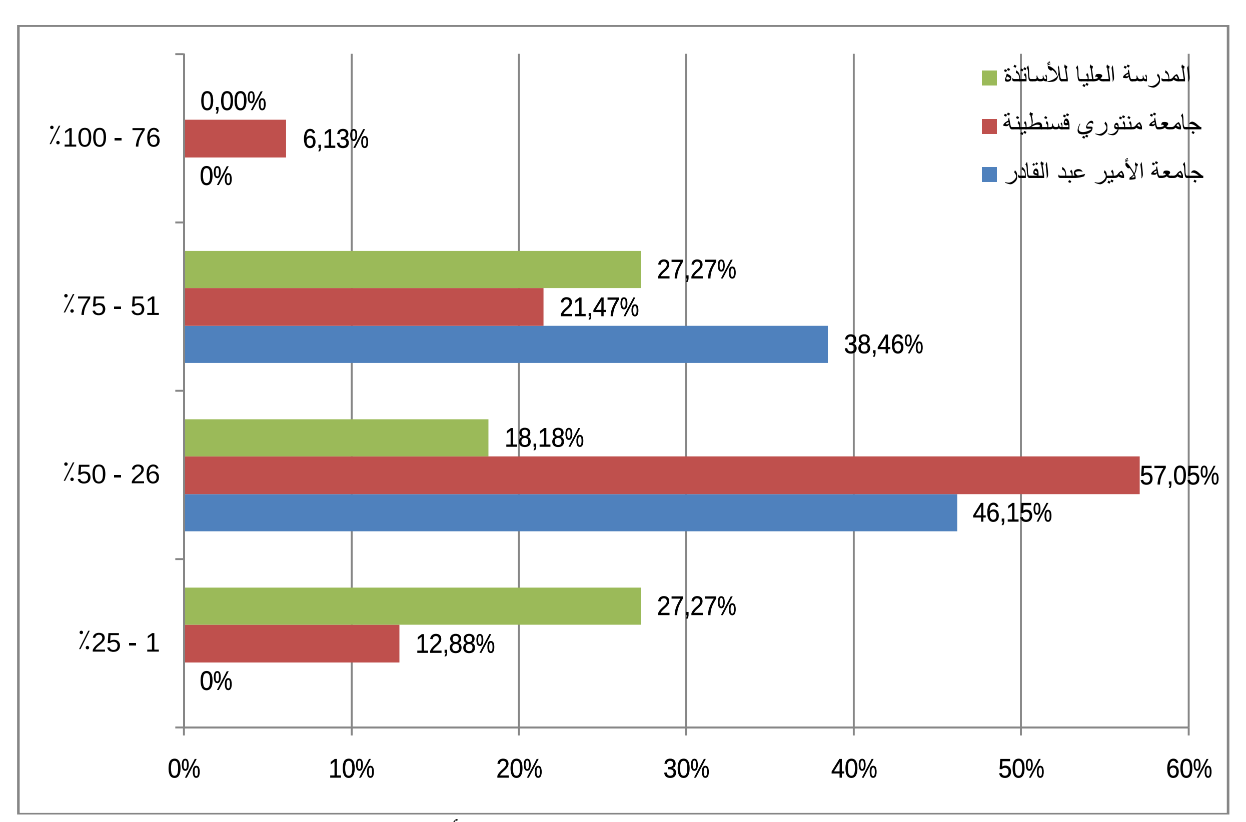
54.01٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. تتلوها الوثائق الورقية في الرتبة الثانية بنسبة إجابة بعيدة تقدر بـــ 12.69٪، ثم الوثائق الأخرى غير تلك الواردة في الجدول في الرتبة الثالثة بنسبة إجابة تقدر بـــ 04.76٪، فالوثائق السمعية البصرية التي جاءت في الرتبة الأخيرة بنسبة اعتماد ضعيفة تقدر بـــ 02.38٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا المستوى. و من جهتها، احتلت الوثائق السمعية البصرية الرتبة الأولى في ترتيب الوثائق التي يتم الاعتماد عليها من 1٪ إلى 25٪، حيث تحصلت على 55.88٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا المستوى، و هي نسبة توازي 20.32٪ من المجموع الكلي للعينة المدروسة. و قد جاءت الوثائق الإلكترونية في الرتبة الثانية من حيث درجة الاستعمال في هذا المستوى، بنسبة إجابة تقدر بـــ 35.29٪ من مجموع هذه الإجابات، مع الإشارة بأنها نسبة توازي 12.83٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. و يشير الشكل التالي إلى توزيع هذه النتائج وفق مستويات الاستعمال الموضحة أعلاه، انطلاقا من مجموع أفراد عينة الأساتذة الباحثين المستجوبين:



الشكل رقم 140: وتيرة استعمال كل نوع من أنواع الوثائق من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية من مجموعهم الكلي

أما عن توزيع النتائج على كل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا، فقد جاءت متباينة بعض الشيء فيما يتعلق بترتيب الوثائق الإلكترونية، حيث احتلت هذه الأخيرة الرتبة الأولى من حيث نسبة الاستعمال من51٪ إلى 75٪ و من 26٪ إلى 50٪ بجامعة الأمير عبد القادر بنسبة إجابة تقدر على التوالي بـــ 100٪ و 60٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بكل مستوى، و هما نسبتان تعادلان على التوالي38.46٪ و 46.15٪ من مجموع أفراد الأساتذة الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة. في حين لم تسجل أية إجابة عن اعتماد الوثائق الإلكترونية في المستويين الآخرين بهذه الجامعة. كما احتلت ذات الوثائق الرتبة الأولى في ترتيب الوثائق التي يعتمد عليها بنسبة 26٪ إلى 50٪ بجامعة منتوري قسنطينة بنسبة إجابة تقدر بـــ 83.03٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا المستوى، و هي نسبة توازي 57.05٪ من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين بها. بينما احتلت الرتبة الثانية في بقية المستويات الثلاث الأخرى بعد كل من الوثائق الورقية التي حلت في الرتبة الأولى في المستويين 51٪ - 75٪ و 76٪ - 100٪، و الوثائق السمعية البصرية التي حلت في الرتبة الأولى في ترتيب الوثائق المعتمد عليها من 1٪ إلى 25٪. أما بالمدرسة العليا للأساتذة، فقد سجلت الوثائق الإلكترونية أعلى نسب الاعتماد في المستوى 26٪ - 50٪ بنسبة إجابة تقدر بـــ 50٪ من مجموع إجابات هذا المستوى، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تساوي 18.18٪ من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين بهذه المدرسة. و هو الأمر ذاته بالنسبة لمستوى الاستعمال من 51٪ إلى 75٪، حيث احتلت الوثائق الإلكترونية الرتبة الأولى في هذا المستوى بنسبة 50٪ من مجموع الإجابات المتعلقة به، و هي نسبة تعادل 27.27٪ من مجموع العينة المدروسة بها. كما احتلت الرتبة ذاتها رفقة الوثائق السمعية البصرية في ترتيب الوثائق التي يعتمد عليها من 1٪ إلى 25٪ في إطار النشاطات العلمية و البحثية بذات المدرسة، بنسبة إجابة تقدر بـــ 42.85٪ من مجموع الإجابات، مع العلم بأنها نسبة توازي 27.27٪ من مجموع أفراد العينة بهذه المدرسة. بينما لم ترد أية إجابة عن الوثائق الإلكترونية في ترتيب الوثائق التي تستعمل من 76٪ إلى 100٪ بهذه المؤسسة التعليمية. و يوضح الشكل التالي توزيع نتائج استعمال الوثائق

الإلكترونية حسب مختلف المستويات من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية بكل مؤسسة تعليمية، انطلاقا من مجموعهم الكلي بكل منها:



الشكل رقم 141: وتيرة استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية بكل مؤسسة تعليمية على حدا من مجموعهم الكلي بكل منها

و بغية معرفة كيفية اكتساب مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث، طرحنا السؤال رقم 16 الذي جاءت نتائجه موضحة في الشكل التالي:

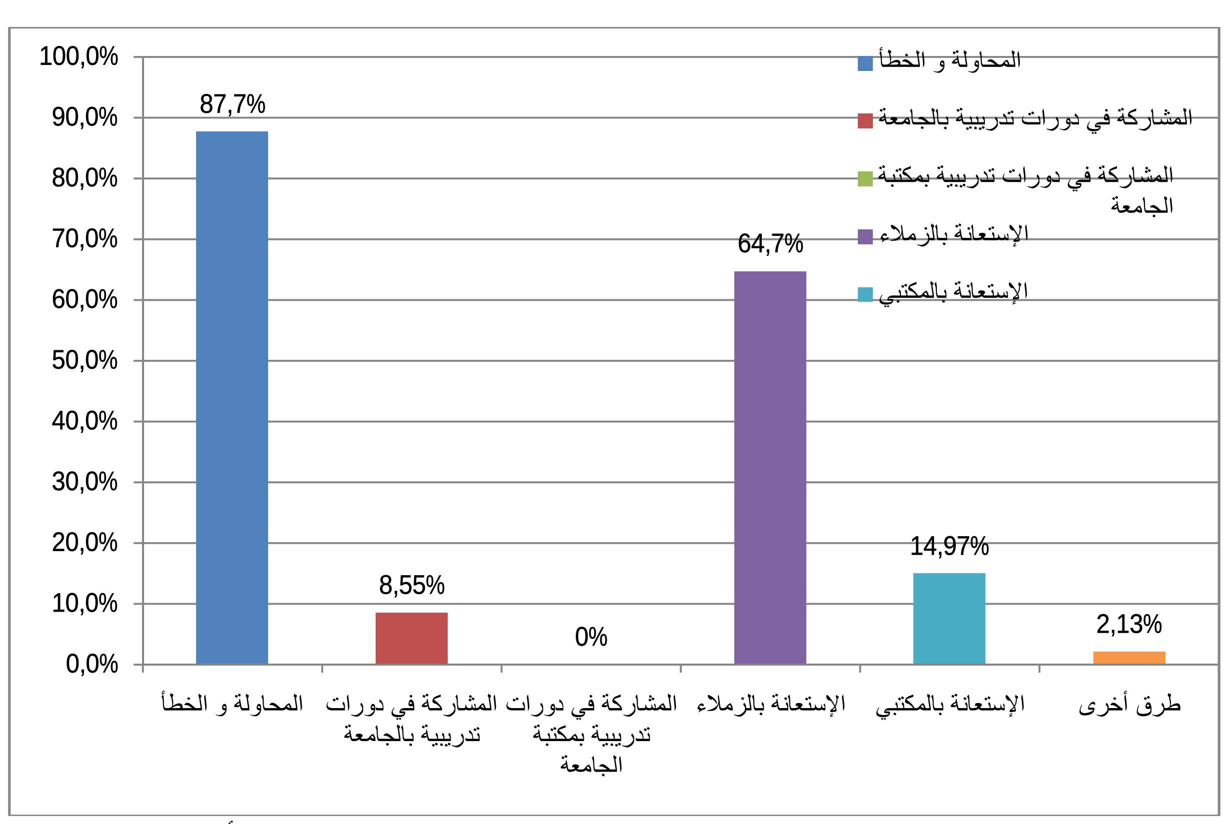
س.16- في حالة استعمالك للوثائق الإلكترونية، كيف اكتسبت هذه المهارة؟:

المؤسسة التعليمية	الإجابة	الرتبة								مج	٪
		أ. م ساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. محاضر	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	1	03	42.85	06	60	02	50	01	100	12	54.54
	2	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	3	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	4	03	42.85	03	30	02	50	00	00	08	36.36
	5	01	14.28	01	10	00	00	00	00	02	09.09
	6	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجموع		07	100	10	100	04	100	01	100	22	100
جامعة منتوري قسنطينة	1	35	46.05	74	51.74	21	52.5	14	51.85	144	50.34
	2	03	03.94	08	00	00	00	02	07.4	13	04.54
	3	00	00	00	76	00	00	00	00	00	00
	4	23	30.26	54	37	18	45	11	40.74	106	37.06
	5	12	15.78	07	04.89	01	02.5	00	00	20	06.99
	6	03	03.94	00	00	00	00	00	00	03	01.04
المجموع		76	100	143	100	40	100	27	100	286	100
المدرسة العليا للأساتذة	1	00	00	05	33.33	03	42.85	00	00	08	32
	2	00	00	02	13.33	01	14.28	00	00	03	12
	3	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	4	01	33.33	03	20	03	42.85	00	00	07	28
	5	01	33.33	05	33.33	00	00	00	00	06	24
	6	01	33.33	00	00	00	00	00	00	01	04
المجموع		03	100	15	100	07	100	00	00	25	100
المجموع الكلي	1	38	44.18	85	50.59	26	50.98	15	53.57	164	49.24
	2	03	03.48	10	05.95	01	01.96	02	07.14	16	04.8
	3	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	4	27	31.39	60	35.71	23	45.09	11	39.28	121	36.33
	5	14	16.27	13	07.73	01	01.96	00	00	28	08.4
	6	04	04.65	00	00	00	00	00	00	04	01.2
المجموع		86	100	168	100	51	100	28	100	333	100
1: المحاولة و الخطأ		2: المشاركة في دورات تدريبية بالجامعة		3: المشاركة في دورات تدريبية بمكتبة الجامعة		4: الاستعانة بالزملاء		5: الاستعانة بالمكتبي		6: طرق أخرى	

الجدول رقم 88: طرق اكتساب مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين

يتعلق الجدول المشار إليه أعلاه بطرق اكتساب مهارات استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين في الدراسة، لمعرفة الطرق و الوسائل الأكثر استعمالا من طرفهم، و تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه مؤسسات التعليم العالي المدروسة بما فيها المكتبات التابعة لها في التكوين الرسمي على استعمال هذا النوع من الوثائق. حيث يتضح من خلال الأرقام الواردة بالجدول بأن أغلبية الأساتذة الباحثين المكونين لعينة الدراسة اعتمدوا على أنفسهم و على وسائلهم الخاصة في تعلم كيفية استعمال الوثائق الإلكترونية و التعامل معها، حيث تحصلت طريقة المحاولة و الخطأ على العدد الأكبر من الإجابات عن هذا السؤال بنسبة تقدر بـــ 49.24٪ من مجموعها الكلي، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تمثل 87.7٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة. كما مثلت العلاقات الشخصية إحدى أهم الطرق لتعلم كيفية استعمال الوثائق الإلكترونية، حيث تحصل الخيار المتعلق بالاستعانة بالزملاء على الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال بنسبة 36.33٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة توازي 64.7٪ من مجموع الأساتذة الباحثين المستجوبين. كما اتضح من خلال الأرقام ذاتها بأن المكتبي الذي يمثل التكوين على استعمال مختلف مصادر المعلومات بصفة عامة بما فيها الوثائق و المصادر الإلكترونية، من بين المهام الأساسية التي يؤديها ضمن الخدمات التي يقدمها للمستفيدين بشكل عام و خاصة إذا تعلق الأمر بتقديم خدمات إلكترونية تعتمد بالدرجة الأولى على هذا النوع من المصادر المعلوماتية، اتضح بأنه لا يؤدي هذا الدور بالشكل المطلوب بالمكتبات التابعة لمؤسسات التعليم العالي المدروسة، حيث اعتبر 14.97٪ فقط من الأساتذة الباحثين المستجوبين بأنهم تعلموا كيفية استعمال الوثائق الإلكترونية بفضل مساعدة المكتبي، و هي نسبة تعادل 08.4٪ فقط من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال كما هو موضح في الجدول. كما أشار 08.55٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة من جهتهم بأنهم تعلموا كيفية استعمال هذه الوثائق من خلال المشاركة في دورات تدريبية في المؤسسة التعليمية مخصصة لهذا الغرض، و هي نسبة تعادل 04.8٪ فقط من مجموع إجابات هذا السؤال. في حين سجلت الطرق الأخرى غير تلك الواردة في

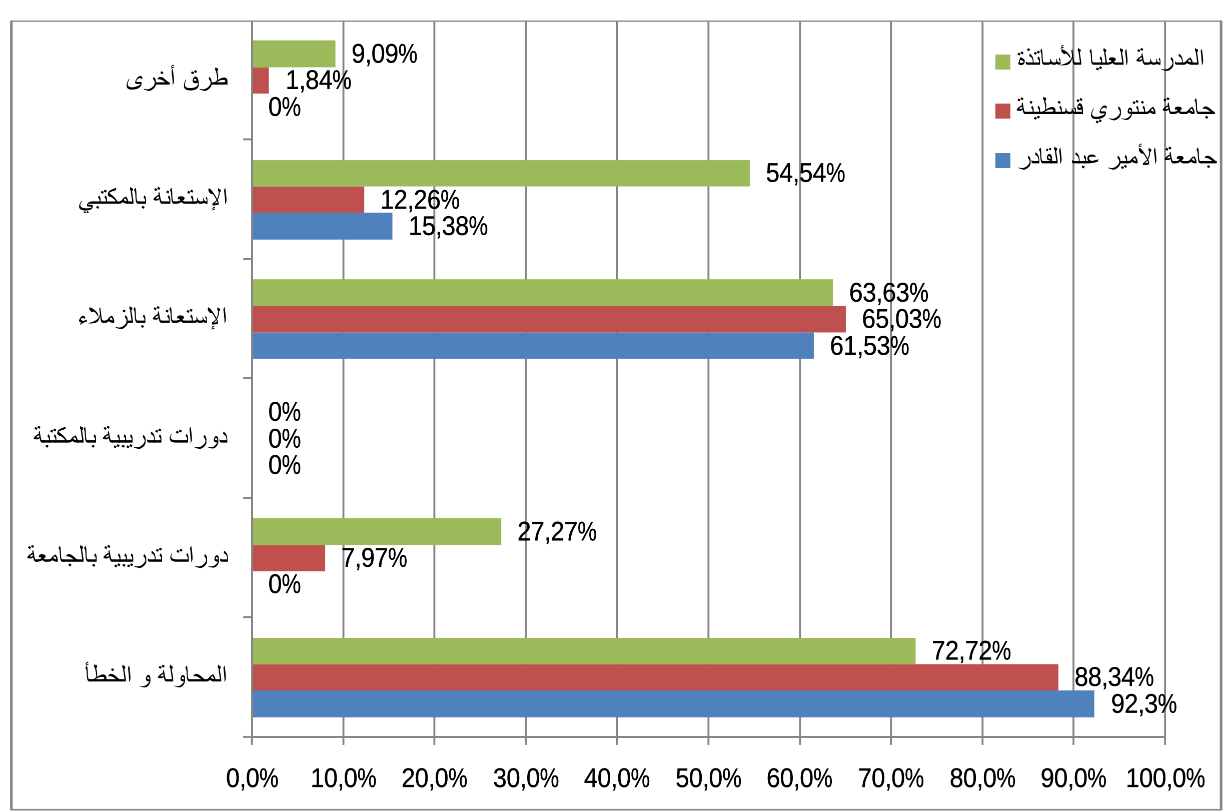
السؤال على 01.2٪ فقط من المجموع الكلي للإجابات المعبر عنها، و هي نسبة توازي 02.13٪ فقط من مجموع عينة الدراسة. و تجدر الإشارة إلى أنه من أهم ما يلاحظ من خلال الأرقام الواردة بالجدول، عدم ورود أية إجابة تتعلق بمشاركة المكتبة في تكوين الأساتذة الباحثين المستجوبين على استعمال الوثائق الإلكترونية من خلال تنظيم دورات تدريبية لهذا الغرض. و هو ما قد يدل على الغياب الكبير للمؤسسات التعليم العالي المدروسة و مكتباتها على وجه التحديد عن أداء وظيفتها التكوينية في هذا المجال، كما يدعو من جهة أخرى إلى ضرورة تدارك هذا التأخر من خلال العمل الجدي على إيجاد صيغ لنشر ثقافة معلوماتية حقيقية على مستوى مختلف العناصر المكونة للمجتمع العلمي و الأكاديمي، من خلال إعداد و برمجة مثل هذه الدورات التدريبية و التكوينية على أوسع نطاق ممكن. و يشير الشكل التالي إلى طرق تعلم كيفية استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة، و لكن انطلاقا من مجموعهم الكلي:



الشكل رقم 142: طرق اكتساب مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين من مجموعهم الكلي

و على صعيد آخر، فقد جاءت النتائج الواردة في الجدول حسب كل مؤسسة تعليمية على حدا بنفس الترتيب الموضح في النتائج العامة المشار إليها أعلاه، حيث احتلت طريقة المحاولة و الخطأ الرتبة الأولى في اكتساب مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية بكل المؤسسات التعليمية المدروسة، بتسجيلها نسب 54.54٪ و 50.34٪ و 32٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها على التوالي بجامعة الأمير عبد القادر و جامعة منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة. مع العلم بأن هذه النسب تمثل على التوالي 92.3٪ و 88.34٪ و 72.72٪ من مجموع أفراد الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا. كما جاءت طريقة الاستعانة بالزملاء في الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها بكل المؤسسات التعليمية المذكورة أعلاه، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 36.36٪ و 37.06٪ و 28٪. و هي نسب تمثل على التوالي 61.53٪ و 65.03٪ و 63.63٪ من مجموع أفراد عينة كل مؤسسة تعليمية على حدا حسب الترتيب الموضح أعلاه. بينما تباينت النتائج المتعلقة باكتساب مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية من خلال الاستعانة بالمكتبي من مؤسسة تعليمية إلى أخرى، حيث سجلت هذه الطريقة نسبة معتبرة من عدد الإجابات بالمدرسة العليا للأساتذة، و هي تقدر بـــ 24٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه المدرسة، علما بأن هذه النسبة تمثل ما لا يقل عن 54.54٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها، و هو ما يدل على الدور الإيجابي الذي يقوم به المكتبيون بهذه المدرسة على قلتهم في نشر ثقافة استعمال هذا النوع من الوثائق و تدريب المستفيدين على استعمالها و لو بطرق غير رسمية. و قد سجلت ذات الطريقة نسب ضعيفة بالمؤسستين التعليميتين المتبقيتين، تقدر بـــ 09.09٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بجامعة الأمير عبد القادر، و هي نسبة تمثل 15.38٪ من مجموع أفراد العينة بها، و 06.99٪ من مجموع الإجابات الواردة عن جامعة منتوري قسنطينة، و هي نسبة تمثل 12.26٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. في حين لم تسجل أية إجابة حول اكتساب مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية عن طريق المشاركة في دورات تدريبية بمكتبة الجامعة بأي من المؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث مثلما تم

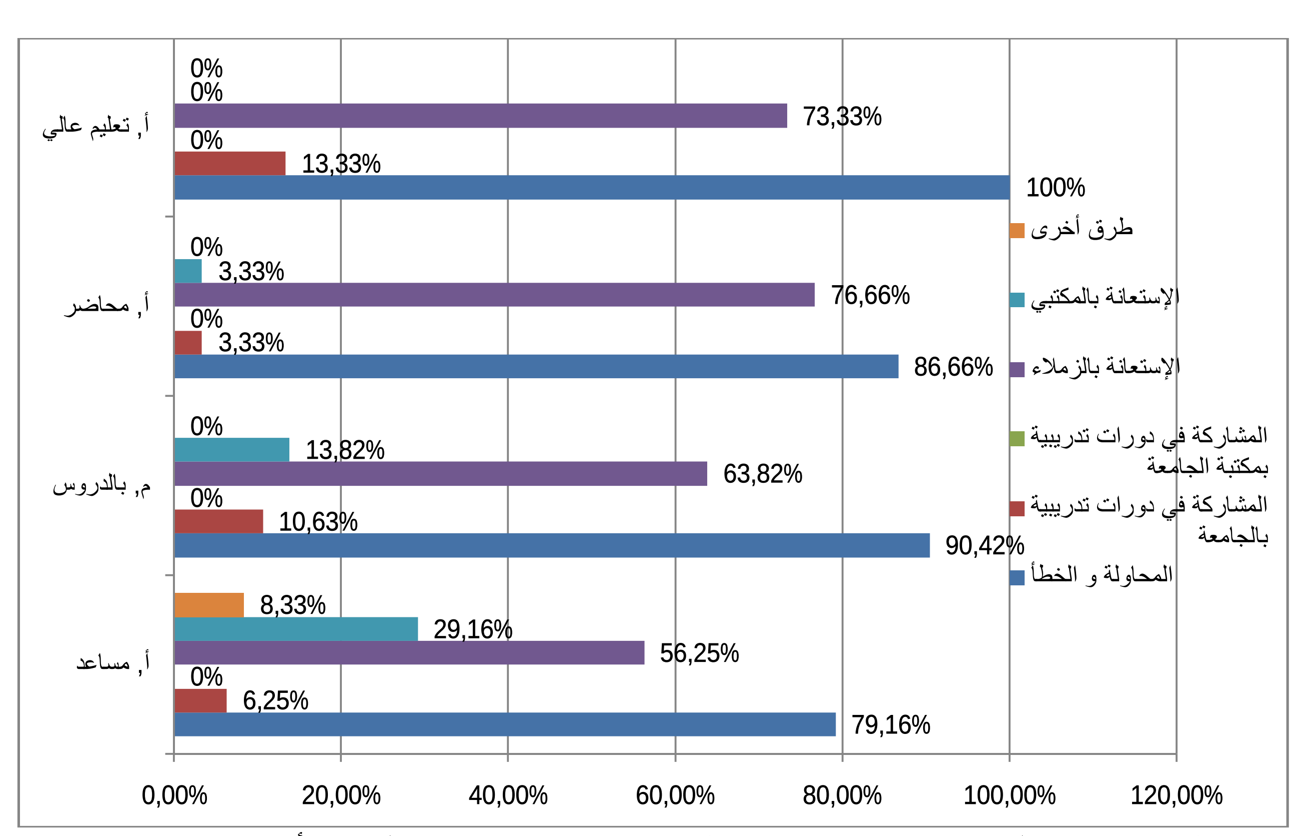
الإشارة إليه في النتائج العامة للجدول.و فيما يلي شكل يوضح طرق النسب المتعلقة باكتساب مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة انطلاقا من مجموعهم الكلي بكل مؤسسة على حدا:



الشكل رقم 143: طرق اكتساب مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا من مجموعهم الكلي بكل منها

أما فيما يتعلق بتوزيع النتائج الواردة في الجدول حسب الرتبة، فقد جاءت هي كذلك مطابقة للنتائج العامة المشار إليها أعلاه حسب الترتيب، حيث احتلت طريقة المحاولة و الخطأ في اكتساب مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات في كل الرتب المكونة لعينة الدراسة، بنسب إجابة تقدر على التوالي بــ 44.18٪ و 50.59٪ و 50.98٪ و 53.57٪ للأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس و المحاضرين و أساتذة التعليم العالي، و هي نسب معتبرة تمثل على التوالي 79.16٪ و 90.42٪ و 86.66٪ و 100٪ من مجموع أفراد هذه الرتب بعينة الدراسة. كما احتلت طريقة الاستعانة بالزملاء الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات المحصل عليها عن هذا السؤال، و التي تقدر على التوالي بــ 31.39٪ و 35.71٪ و 45.09٪ و 39.28٪ من

مجموع الإجابات الواردة عن الرتب الأربعة الواردة أعلاه، و تمثل هذه النسب على التوالي 56.25٪ و 63.82٪ و 76.66٪ و 73.33٪ من مجموع أفراد كل رتبة في عينة الدراسة. في حين لم ترد أية إجابة متعلقة بتعلم مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين على اختلاف رتبهم مثلما أشرنا إليه سابقا. و يوضح الشكل التالي توزيع هذه النتائج انطلاقا من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الأساتذة الباحثين المستجوبين:



الشكل رقم 144: طرق اكتساب مهارة استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين حسب رتبهم من المجموع الكلي بكل منها

هذا، و بغية معرفة طبيعة الوثائق الإلكترونية المستعملة، و وتيرة استعمالها من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، خصصنا الجدول التالي الذي جاءت نتائجه على النحو التالي:

س.17- ما هي طبيعة الوثائق الإلكترونية التي تستعملها؟ و ما هي وتيرة استعمالها؟ :

المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الـــرتـــبـــة								مج	٪
		دائما	٪	أحيانا	٪	نادرا	٪	أبدا	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	مصادر عبر إنترنت	08	61.53	04	44.44	01	100	00	00	13	56.52
	وسائط إلكترونية	05	38.46	05	55.55	00	00	00	00	10	43.47
المجـــمـــوع		13	100	09	100	01	100	00	00	23	100
جامعة منتوري قسنطينة	مصادر عبر إنترنت	111	86.04	34	47.88	11	61.11	00	00	156	70.27
	وسائط إلكترونية	18	13.95	37	52.11	07	38.88	04	100	66	29.72
المجـــمـــوع		129	100	71	100	18	100	04	100	222	100
المدرسة العليا للأساتذة	مصادر عبر إنترنت	07	87.5	02	33.33	00	00	00	00	09	64.28
	وسائط إلكترونية	01	12.5	04	66.66	00	00	00	00	05	35.71
المجـــمـــوع		08	100	06	100	00	00	00	00	14	100
المجموع الكلي	مصادر عبر إنترنت	126	84	40	46.51	12	63.15	00	00	178	68.72
	وسائط إلكترونية	24	16	46	53.48	07	36.84	04	100	81	31.27
المجـــمـــوع		150	100	86	100	19	100	04	100	259	100

الجدول رقم 89: طبيعة الوثائق الإلكترونية المستعملة من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين و وتيرة استعمالها

يشير هذا الجدول إلى طبيعة الوثائق الإلكترونية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين من حيث أنماط إتاحتها و الاتصال بها، و يقصد بذلك إن كانت وثائق متاحة على الخط المباشر (Online) في شكل مصادر متاحة عبر شبكة الإنترنت، أو وثائق متاحة خارج الخط أو بشكل غير مباشر (Offline) في شكل مصادر متاحة على وسائط إلكترونية مادية مثل الأقراص المضغوطة (CDROM). بالإضافة إلى وتيرة استعمال كل نوع من هذه الوثائق، حيث تم إدراج أربعة خيارات مرفقة بالسؤال تتمثل في الإستعمال بشكل دائم، أو أحيانا أو نادرا، أو عدم الاستعمال بشكل مطلق. و الهدف من ذلك هو معرفة توجهات الأساتذة و الباحثين المستجوبين حول أكثر أنواع الوثائق

الإلكترونية استعملا بالإضافة إلى درجة استعمالهم و اعتمادهم على كل نوه منها، و هو أمر ضروري يمكن من تقديم خدمات مكتبية إلكترونية تتناسب مع توجهاتهم و سلوكياتهم البحثية و الاستعمالية لهذا النوع من الوثائق. و تشير الأرقام الواردة في هذا الجدول إلى النتائج الأساسية التالية:

- تحصلت الوثائق الإلكترونية المتاحة عبر شبكة الإنترنت على أكبر نسبة من الإجابات بحصولها على 68.72٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة تعادل 95.18٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. مقابل 31.27٪، و هي نسبة الإجابات المتعلقة بالوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية، و هي نسبة تمثل 43.31٪من مجموع أفراد العينة المدروسة.

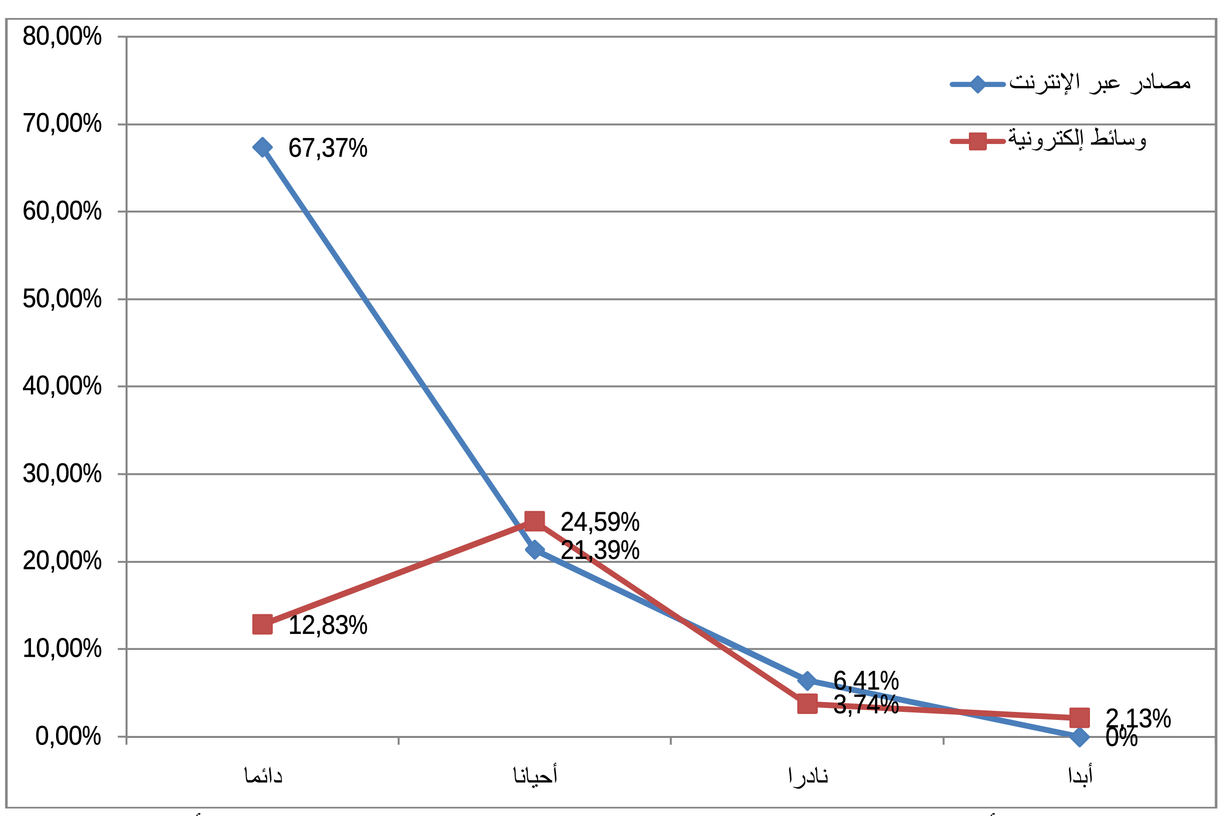
- تعتبر المصادر المتاحة عبر الإنترنت هي الأكثر استعمالا بشكل دائم حسب الإجابات المقدمة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، بحصولها على نسبة معتبرة تقدر بـــ 86٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الوتيرة، مع الإشارة بأن هذه النسبة تعادل 67.37٪ من مجموعهم الكلي. في حين تحصلت الوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية على نسبة إجابة ضعيفة تقدر بـــ 16٪ فقط من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الوتيرة، و هي نسبة توازي 12.83٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. و هو فارق كبير يدل على الاعتماد الكبير على شبكة الإنترنت بشكل عام في الحصول على المعلومات العلمية و التقنية و تداولها من طرف الأساتذة و الباحثين المعنيين بالدراسة.

- ثمة تقارب نسبي بين النتائج المحصل عليها حول وتيرة استعمال الوثائق الإلكترونية بشكليها على الخط و خارج الخط أحيانا، حيث تحصلت الوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية على أعلى نسبة إجابات متعلقة بهذه الوتيرة و المتمثلة في 53.48٪، مقابل 46.51٪، و هي النسبة المتعلقة باستعمال الوثائق المتاحة على الإنترنت بالوتيرة ذاتها. مع العلم بأن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 24.59٪ و 21.39٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة.

- هناك تقارب نسبي كذلك بين النتائج المتعلقة باستعمال كلتا النوعين من الوثائق الإلكترونية بشكل نادر، حيث تحصلت المصادر المتاحة عبر الإنترنت على 63.15٪ من

مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الوتيرة، في حين تحصلت الوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية على 36.84٪ من المجموع ذاته. و هما نسبتان تمثلان على التوالي 06.41٪ و 03.74٪ من مجموع أفراد عينة الأساتذة و الباحثين المستجوبين، و هي نسب تدل على قلة الإجابات المتعلقة بهذه الوتيرة من استعمال الوثائق الإلكترونية بشكل عام.

- في حين اقتصرت الأجوبة المتعلقة بعدم استعمال الوثائق الإلكترونية بشكل مطلق على الوثائق المتاحة على الوسائط المادية على قلتها، إذ لا تمثل هذه الأجوبة إلا 02.13٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة. و يمثل الشكل التالي توزيع هذه النتائج انطلاقا من مجموع أفراد عينة الدراسة:



الشكل رقم 145: أنواع الوثائق الإلكترونية المستعملة و وتيرة استعمالها من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين من مجموعهم الكلي

أما عن توزيع النتائج حسب كل مؤسسة تعليمية على حدا، فقد جاءت هي كذلك على غرار معظم الجداول السابقة شبه مطابقة للنتائج العامة من حيث ترتيب عناصر الإجابات، حيث:

- تحصلت الوثائق المتاحة عبر الإنترنت على أكبر نسب إجابة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية، حيث قدرت نسبة الإجابات عن هذا النوع من الوثائق بجامعة الأمير عبد القادر 56.52٪ من مجموعها الكلي، بينما بلغت النسبة 70.27٪ من المجموع ذاته بجامعة منتوري قسنطينة، في حين سجلت نسبة 64.28٪ من ذات المجموع بالمدرسة العليا للأساتذة. مع العلم بأن هذه النسب تمثل على التوالي 100٪ و 95.7٪ و 81.81٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث. بينما سجلت الوثائق الإلكترونية المتاحة على وسائط إلكترونية نسب إجابة أقل، تقدر بـــ 43.47٪ بجامعة الأمير عبد القادر، و 29.72٪ بجامعة منتوري قسنطينة و 35.71٪ بالمدرسة العليا للأساتذة. و هي نسب توازي على التوالي 76.47٪ و 40.49٪ و 45.45٪ من مجموع أفراد العينة بالمؤسسات التعليمية المذكورة أعلاه.

- من جهتها، اعتبرت المصادر الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت الأكثر استعمالا بوتيرة دائمة من طرف أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث، بنسب إجابة معتبرة تقدر بـــ 61.53٪ بجامعة الأمير عبد القادر، و 86.04٪ بجامعة منتوري قسنطينة، و 87.5٪ بالمدرسة العليا للأساتذة. و هي نسب تمثل على التوالي 61.53٪ ، و 68.09٪ و 63.63٪ من مجموع أفراد العينة بكل مؤسسة تعليمية. و ما يلاحظ هو أن جميع هذه النسب تقترب من معدل استعمال هذا النوع من الوثائق بالمؤسسات التعليمية الثلاث، و المقدر بـــ 64.41٪، و هو ما يدل على التقارب في التوجهات المتعلقة باستعمال هذه الوثائق حسب هذه الوتيرة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين. كما سجلت الوثائق المتاحة خارج الخط نسب إجابة أقل حول وتيرة الاستعمال بشكل دائم، قدرت على التوالي بـــ 38.46٪، و 13.95٪ و 12.5٪ بالمؤسسات التعليمية المذكورة أعلاه. مع الإشارة إلى أن هذه النسب توازي على التوالي 38.46٪ و 11.04٪ و 09.09٪ من مجموع أفراد العينة بذات المؤسسات التعليمية المشار إليها سابقا، و هي تمثل معدل استعمال لهذا النوع من الوثائق بهذه الوتيرة يقدر بـــ 19.53٪ بالمؤسسات التعليمية الثلاث مجتمعة. فعلى خلاف الوثائق المتاحة عبر

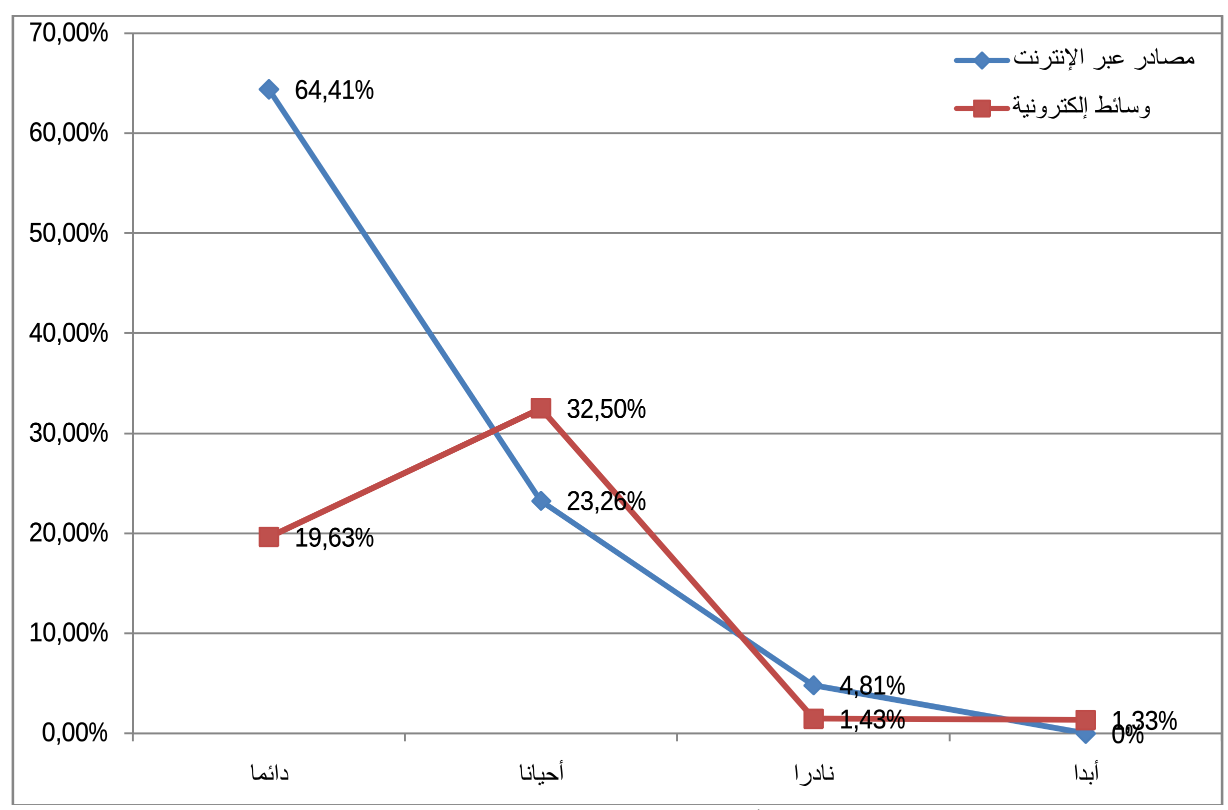
الإنترنت، فإن هناك فوارق نسبية في استعمال الوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية بشكل دائم من مؤسسة إلى أخرى، و هو ما يعكسه ارتفاع قيمة الانحراف المعياري لنسب الاستعمال المتعلقة بهذه المؤسسات التعليمية و المقدر بـــ 12.62 - إذا ما قورن بالانحراف المعياري لنسب استعمال الوثائق المتاحة عبر الإنترنت بشكل دائم و المقدر بـــ 2.44 فقط - ، و هو ما قد يفسر باختلاف توجهات الأساتذة و الباحثين المستجوبين نحو استعمال هذا النوع من الوثائق بشكل دائم. و قد يرجع ذلك إلى الفارق الكبير بين نسبة الاستعمال المسجلة بجامعة الأمير عبد القادر المقدرة بـــ38.46٪، و التي يمكن اعتبارها قيمة شاذة، و بين نسبتي الاستعمال المسجلتين بجامعة منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة المقدرتين على التوالي بـــ 11.04٪ و 09.09٪، و اللتان يمكن اعتبارهما قيمتان متقاربتان إلى حد بعيد.

- و على صعيد آخر، تقاربت النتائج المتعلقة باستعمال كلتا النوعين من الوثائق أحيانا، حيث سجلت الوثائق المتاحة خارج الخط أعلى نسب إجابة بكل المؤسسات التعليمية المدروسة، و المقدرة بـــ 55.55٪ بجامعة الأميرة عبد القادر، و 52.11٪ بجامعة منتوري قسنطينة، و 66.66٪ بالمدرسة العليا للأساتذة، و هي نسب تعادل على التوالي 38.46٪ و 22.69٪ و 36.36٪، و هي نسب تمثل معدل استعمال لهذا النوع من الوثائق حسب هذه الوتيرة يقدر بـــ 32.5٪ بهذه المؤسسات التعليمية مجتمعة. بينما سجلت الوثائق الإلكترونية المتاحة على الإنترنت على التوالي نسب الاستعمال حسب هذه الوتيرة التالية: 44.44٪، 47.88٪ و 33.33٪ من مجموع الإجابات بالمؤسسات التعليمية المذكورة أعلاه، و هي نسب تمثل حسب الترتيب نفسه 30.76٪، 20.85٪ و 18.18٪ من مجموع أفراد العينة بكل مؤسسة تعليمية. حيث تمثل هذه النسب من جهة أخرى معدل استعمال لهذا النوع من الوثائق حسب هذه الوتيرة يقدر بـــ 23.26٪ بهذه المؤسسات التعليمية مجتمعة.

- و من جهة أخرى، تباينت النتائج المتعلقة باستعمال الوثائق الإلكترونية بكلتا نوعيها بشكل نادر، حيث اقتصرت النتائج المتعلقة بجامعة الأمير عبد القادر على إجابة واحدة

فقط مرتبطة بالوثائق المتاحة عبر الإنترنت، و هي تمثل نسبة قليلة جدا من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة تقدر بـــ 07.69٪. بينما سجل ذات النوع من الوثائق نسبة استعمال تقدر بـــ 61.11٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الوتيرة بجامعة منتوري قسنطينة، مقابل 38.88٪، و هي نسبة الإجابات المتعلقة باستعمال الوثائق الإلكترونية المتاحة على وسائط إلكترونية حسب هذه الوتيرة بالجامعة ذاتها. و هما نسبتان تمثلان على التوالي 06.74٪ و 04.29٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. في حين لم ترد أية إجابة حول هذه الوتيرة من استعمال الوثائق الإلكترونية بنوعيها بالمدرسة العليا للأساتذة. و من خلال هذه النتائج، نستنتج بأن معدل استعمال الوثائق الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت حسب هذه الوتيرة بالمؤسسات التعليمية الثلاث مجتمعة يقدر بـــ 04.81٪، في حين يبلغ المعدل ذاته بالنسبة للوثائق الإلكترونية المتاحة على وسائط لإلكترونية بذات المؤسسات التعليمية 01.43٪ فقط. و ترجع هذه النسب الضعيفة إلى العدد القليل للإجابات المتعلقة بهذه الوتيرة من الاستعمال.

- أما فيما يتعلق بالإجابات المتعلقة بعدم استعمال أنواع الوثائق الإلكترونية بشكل مطلق، فقد اقتصرت كما رأينا سابقا على أربع إجابات متعلقة بعدم استعمال الوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية، و هي كلها مسجلة بجامعة منتوري قسنطينة لتمثل 02.45٪ فقط من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها. و عليه فإن معدل الإجابات المتعلقة بعدم استعمال هذا النوع من الوثائق لا يتجاوز 01.33٪ فقط بالمؤسسات التعليمية الثلاث مجتمعة. و يمثل الشكل التالي معدلات استعمال كل نوع من أنواع الوثائق الإلكترونية الموضحة في الجدول و وتيرة استعمالها بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث مجتمعة:



الشكل رقم 146: معدلات استعمال أنواع الوثائق الإلكترونية حسب وتيرة استعمالها من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة

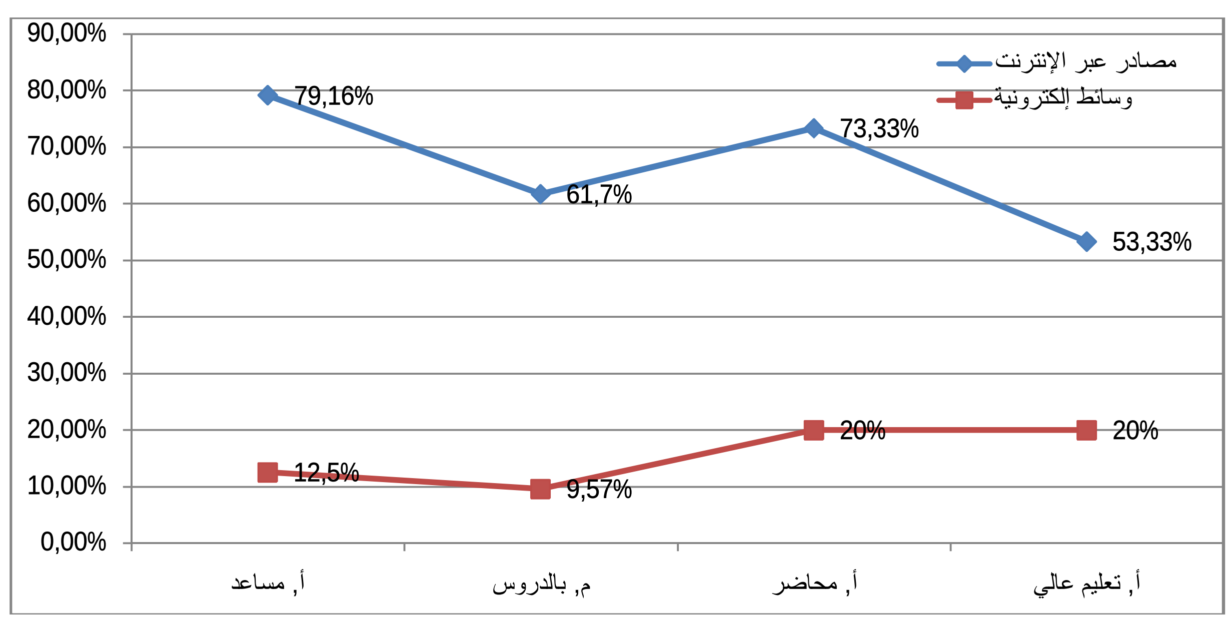
و حول السؤال نفسه، خصصنا الجدول التالي لتوزيع النتائج المحصل عليها حسب رتب الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث المدروسة و المتعلقة بوتيرة استعمال الوثائق الإلكترونية بشكليها بشكل دائم، حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

س.17- ما هي طبيعة الوثائق الإلكترونية التي تستعملها؟ و ما هي وتيرة استعمالها؟ :											
المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
		أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. محاضر	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	مصادر عبر إنترنت	02	66.66	03	60	02	66.66	01	50	08	61.53
	وسائط إلكترونية	01	33.33	02	40	01	33.33	01	50	05	38.46
المجـــمـــوع		03	100	05	100	03	100	02	100	13	100
جامعة منتوري قسنطينة	مصادر عبر إنترنت	34	87.17	51	89.47	19	79.16	07	77.77	111	86.04
	وسائط إلكترونية	05	12.82	06	10.52	05	20.83	02	22.22	18	13.85
المجـــمـــوع		39	100	57	100	24	100	09	100	129	100
المدرسة العليا للأساتذة	مصادر عبر إنترنت	02	100	04	80	01	100	00	00	07	87.5
	وسائط إلكترونية	00	00	01	20	00	00	00	00	01	12.5
المجـــمـــوع		02	100	05	100	01	100	00	00	08	100
المجموع الكلي	مصادر عبر إنترنت	38	86.36	58	86.56	22	78.57	08	72.72	126	84
	وسائط إلكترونية	06	13.63	09	13.43	06	21.42	03	27.27	24	16
المجـــمـــوع		44	100	67	100	28	100	11	100	150	100

الجدول رقم 90: طبيعة الوثائق الإلكترونية المستعملة بشكل دائم من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين حسب رتبهم

يعرض هذا الجدول النتائج المرتبطة باستعمال الوثائق الإلكترونية سواء كانت في شكل Online أو في شكل Offline بشكل دائم من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث، حسب رتبهم، بهدف معرفة توجهاتهم نحو استعمال كل نوع من هذه الوثائق بشكل دائم و علاقة ذلك بمتغير الرتبة، و هو أمر لا بدا من أخذه بعين الاعتبار عند تطوير و عرض خدمات مكتبية إلكترونية مقدمة إلى هذه الفئة من المستفيدين. و كما رأينا في الجدول السابق، فقد اعتبرت الوثائق الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت الأكثر استعمالا بشكل دائم من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بشكل عام، بنسبة إجابة تقدر بـــ 84٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الوتيرة، في حين

سجلت الوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية نسبة استعمال بشكل دائم تقدر بـــ 16٪ من المجموع نفسه. و قد جاءت النتائج حسب الرتب بالترتيب نفسه، حيث اعتبرت الوثائق الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت الأكثر استعمالا من طرف كل الفئات المكونة لعينة الدراسة، حيث قدرت نسب الاستعمال بهذه الوتيرة بـــ: 86.36٪، و86.56٪، 78.57٪ و 72.72٪ من مجموع الإجابات الواردة على التوالي من فئات الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس و المحاضرين و أساتذة التعليم العالي. علما بأن هذه النسب تمثل على التوالي: 79.16٪، 61.7٪، 73.33٪ و 53.33٪ من مجموع أفراد كل فئة مذكورة أعلاه. في حين قدرت نسب استعمال الوثائق الإلكترونية المتاحة على وسائط إلكترونية بشكل دائم بـــ: 13.63٪، 13.43٪، 21.42٪ و 27.27٪ من مجموع الإجابات الواردة على التوالي من الفئات الأربع ذاتها حسب الترتيب نفسه. و هي نسب تمثل على التوالي 12.5٪، 09.57٪، 20٪ و 20٪ من مجموع أفراد كل فئة بعينة الدراسة. و يوضح الشكل التالي نسب استعمال الوثائق الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت و الوثائق الإلكترونية المتاحة على وسائط مادية بشكل دائم من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث حسب رتبهم، انطلاقا من مجموع كل رتبة بعينة الدراسة:

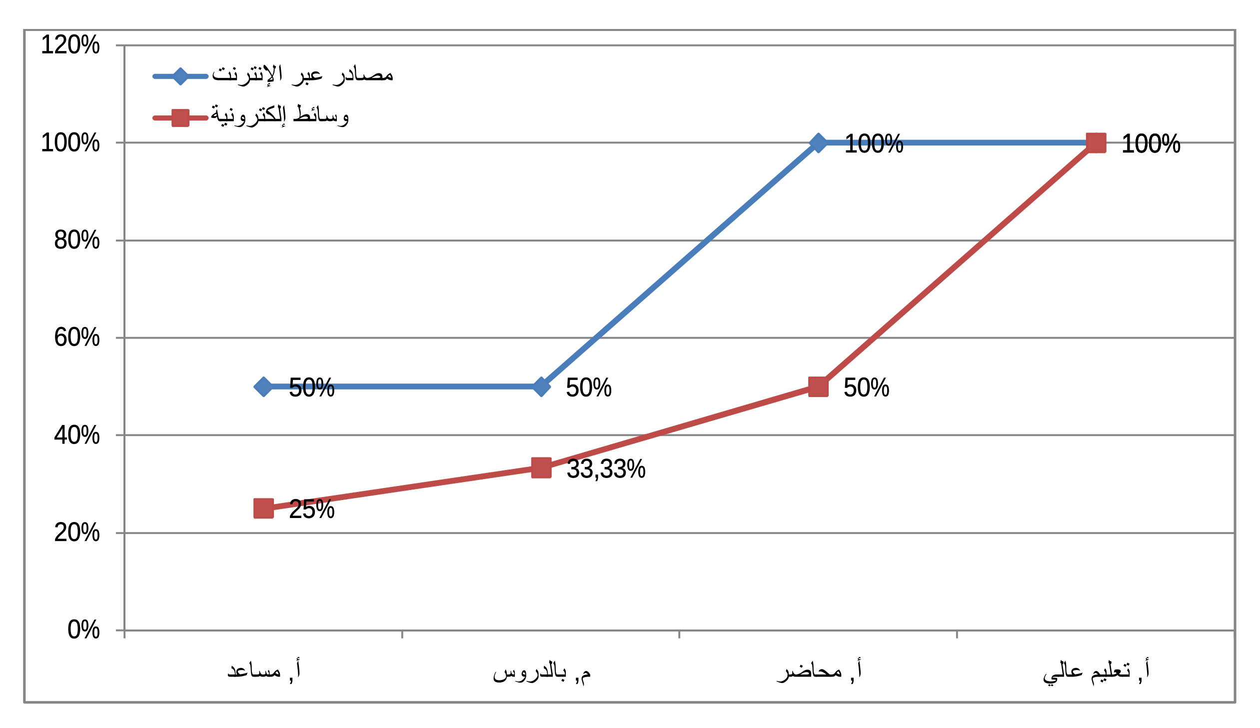


الشكل رقم 147: نسب استعمال الوثائق الإلكترونية بنوعيها بشكل دائم من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين حسب رتبهم من مجموع كل منها

انطلاقا من الأرقام الواردة أعلاه، نستنتج من جهة بأن معدل استعمال الوثائق الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت من طرف الرتب الأربعة بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة يقدر بـــ 66.87٪، و هو معدل يقترب كثيرا بمعدل استعمال هذا النوع من الوثائق حسب هذه الوتيرة بالمؤسسات التعليمية المدروسة المشار إليه في الجدول السابق و المقدر بـــ 64.41٪. غير أن الانحراف المعياري الذي يعبر عن تباعد نسب الفئات عن معدل الاستعمال يختلف في كلتا الحالتين، حيث يقدر بـــ 2.44 بالنسبة للمؤسسات التعليمية الثلاث كما رأينا سابقا، في حين يقدر قيمته بـــ 9.36 بالنسبة للرتب الأربعة المكونة لعينة الدراسة، و هو يعبر عن وجود اختلافات و تباينات نسبية في استعمال الوثائق الإلكترونية المتاحة على الإنترنت بين هذه الرتب، كما يفسر كذلك بتباعد القيم القصوى (أعلى قيمة و أصغر قيمة، و الذي يعبر عنه بالمصطلح الإحصائي المتخصص بالمدى)، و المتمثلة في نسبة الاستعمال المتعلقة بالأساتذة المساعدين المقدرة بـــ 79.16٪ و مثيلتها المتعلقة بفئة أساتذة التعليم العالي المقدرة بــــٍ53.33٪، حيث يبلغ الفارق أو المدى بينهما 25.33. في حين تبلغ قيمة المدى بالنسبة لاستعمال هذه الوثائق بهذه الوتيرة بالمؤسسات التعليمية المدروسة حسب النسب المشار إليها في الجدول السابق 06.65 فقط. و من جهة أخرى، نستنتج بأن معدل استعمال الوثائق الإلكترونية المتاحة خارج الخط من طرف الرتب الأربعة بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة يقدر بـــ 15.5٪، و هو معدل يقترب كذلك بمعدل الاستعمال نفسه بالمؤسسات التعليمية المدروسة المشار إليه في الجدول السابق و المقدر بـــ 19.63٪. غير أن هناك اختلاف كبير في قيم الانحراف المعياري بين كلتا المعدلين، حيث يبلغ الانحراف المعياري للمعدل المتعلق بالرتب الأربعة المكونة لعينة الدراسة 00.04 فقط. بينما تبلغ قيمة الانحراف المعياري للمعدل المتعلق بالمؤسسات التعليمية الثلاث المدروسة 12.62. و هو ما يدل على التقارب الكبير في توجهات استعمال هذا النوع من الوثائق بهذه الوتيرة حسب الرتب المكونة لعينة الدراسة من جهة، و التباعد الملحوظ في توجهات استعمال هذه الوثائق بالوتيرة ذاتها بين المؤسسات التعليمية المدروسة.

و فيما يتعلق بتوزيع النتائج حسب الرتب بكل مؤسسة تعليمية على حذا،، فتشير الأرقام الواردة في الجدول إلى النتائج الأساسية التالية:

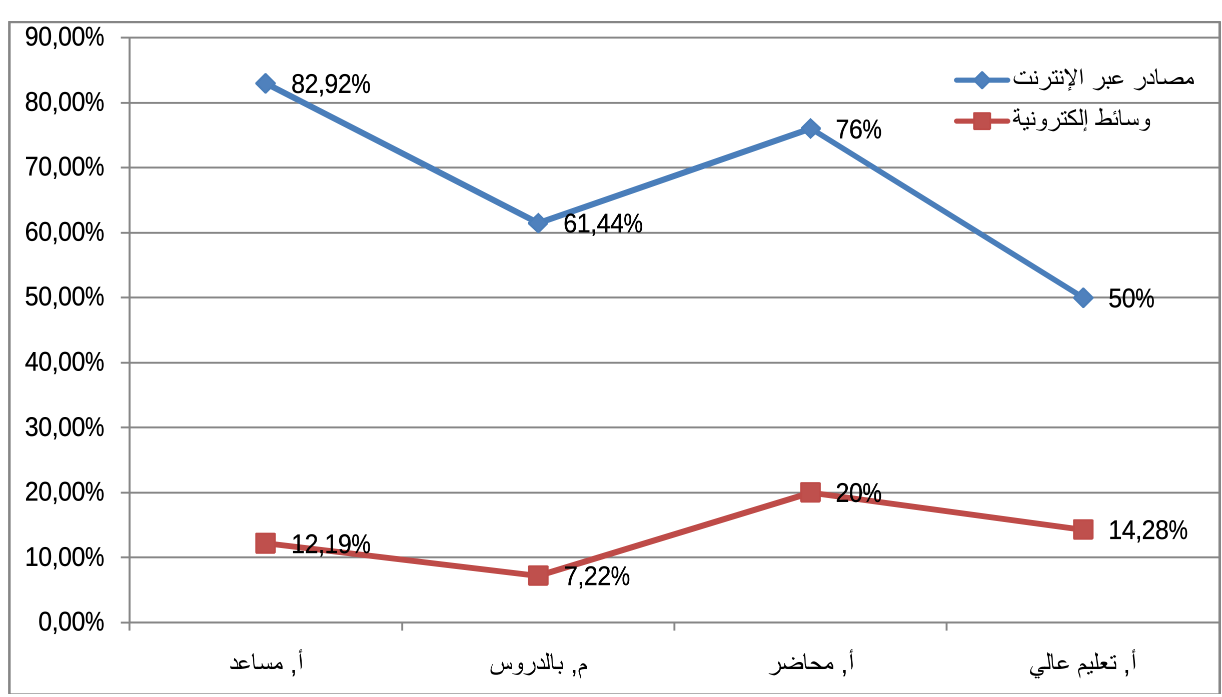
- اعتبرت الوثائق الإلكترونية المتاحة على الإنترنت الأكثر استعمالا بوتيرة دائمة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر، بنسب إجابة تقدر بـــ: 66.66٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئتي الأساتذة المساعدين و المحاضرين، و 60٪ من المجموع ذاته بالنسبة لفئة الأساتذة المكلفين بالدروس، و 50٪ من ذات المجموع بالنسبة لأساتذة التعليم العالي. و هي نسب تمثل 50٪ من مجموع الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس، و كل الأساتذة المنتمين إلى فئتي الأساتذة المحاضرين و أساتذة التعليم العالي بهذه الجامعة. و من ثم، فإن معدل استعمال هذا النوع من الوثائق بهذه الوتيرة من طرف كل الرتب مجتمعة بجامعة الأمير عبد القادر يقدر بـــ 75٪. بينما قدرت نسب الإجابة المتعلقة باستعمال الوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية بشكل دائم بـــ 33.33٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئتي الأساتذة المساعدين و المحاضرين، 40٪ من المجموع ذاته بالنسبة لفئة الأساتذة المكلفين بالدروس، و 50٪ من ذات المجموع بالنسبة لأساتذة التعليم العالي. و هي نسب تمثل 25٪ من مجموع الأساتذة المساعدين، و 33.33٪ من المجموع ذاته بالنسبة للمكلفين بالدروس، و 50٪ من ذات المجموع بالنسبة للأساتذة المحاضرين، و كل الأساتذة المنتمين إلى رتبة أساتذة التعليم العالي بهذه الجامعة. و عليه فإن معدل استعمال هذا النوع من الوثائق بشكل دائم من طرف كل فئات الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة يقدر بـــ 52٪. و يوضح الشكل التالي نسب استعمال كلا النوعين من الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر حسب رتبهم، انطلاقا من مجموع كل رتبة بعينة الدراسة:



الشكل رقم 148: نسب استعمال الوثائق الإلكترونية بنوعيها بشكل دائم من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر حسب رتبهم من مجموع كل منها

- و من جهتها، اعتبرت الوثائق الإلكترونية المتاحة على الإنترنت الأكثر استعمالا بوتيرة دائمة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ: 87.17٪ ، 89.47٪، 79.16٪ و 77.77٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئات الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس و المحاضرين و أساتذة التعليم العالي. و هي نسب تمثل على التوالي 82.92٪، 61.44٪، 76٪ و 50٪ من مجموع كل رتبة مكونة لعينة الدراسة بهذه الجامعة حسب الترتيب الوارد أعلاه. و من ثم، فإن معدل استعمال هذا النوع من الوثائق بهذه الوتيرة من طرف كل الرتب مجتمعة بجامعة منتوري قسنطينة يقدر بـــ 67.59٪. بينما قدرت نسب الإجابة المتعلقة باستعمال الوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية بشكل دائم بـــ 12.82٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئة الأساتذة المساعدين ، 10.52٪ من المجموع ذاته بالنسبة لفئة الأساتذة المكلفين بالدروس، 20.83٪ من المجموع ذاته بالنسبة لرتبة الأساتذة المحاضرين، و 22.22٪ من ذات المجموع بالنسبة لأساتذة التعليم العالي. و هي نسب تمثل على التوالي 12.19٪، 07.22٪، 20٪ و 14.28٪ من مجموع أراد عينة كل رتبة بهذه الجامعة. و عليه فإن

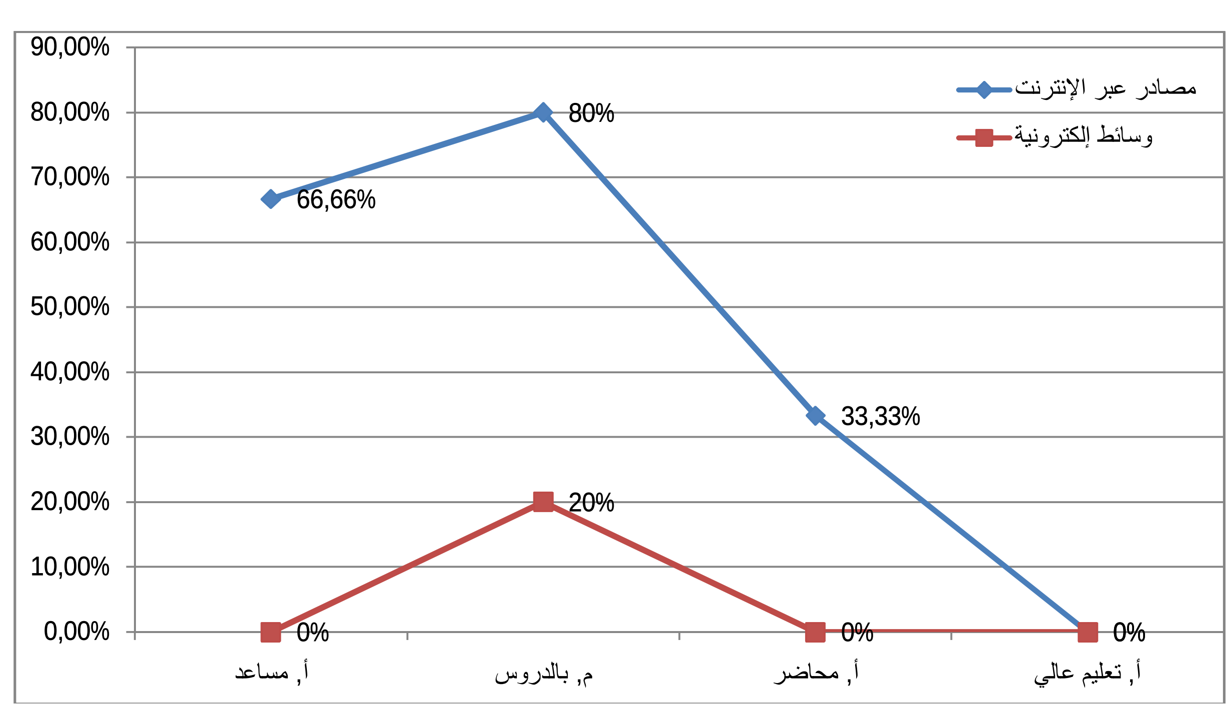
معدل استعمال هذا النوع من الوثائق بشكل دائم من طرف كل فئات الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة يقدر بـــ 13.42٪. و يوضح الشكل التالي نسب استعمال كلا النوعين من الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة حسب رتبهم، انطلاقا من مجموع كل رتبة بعينة الدراسة:



الشكل رقم 149: نسب استعمال الوثائق الإلكترونية بنوعيها بشكل دائم من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة حسب رتبهم من مجموع كل منها

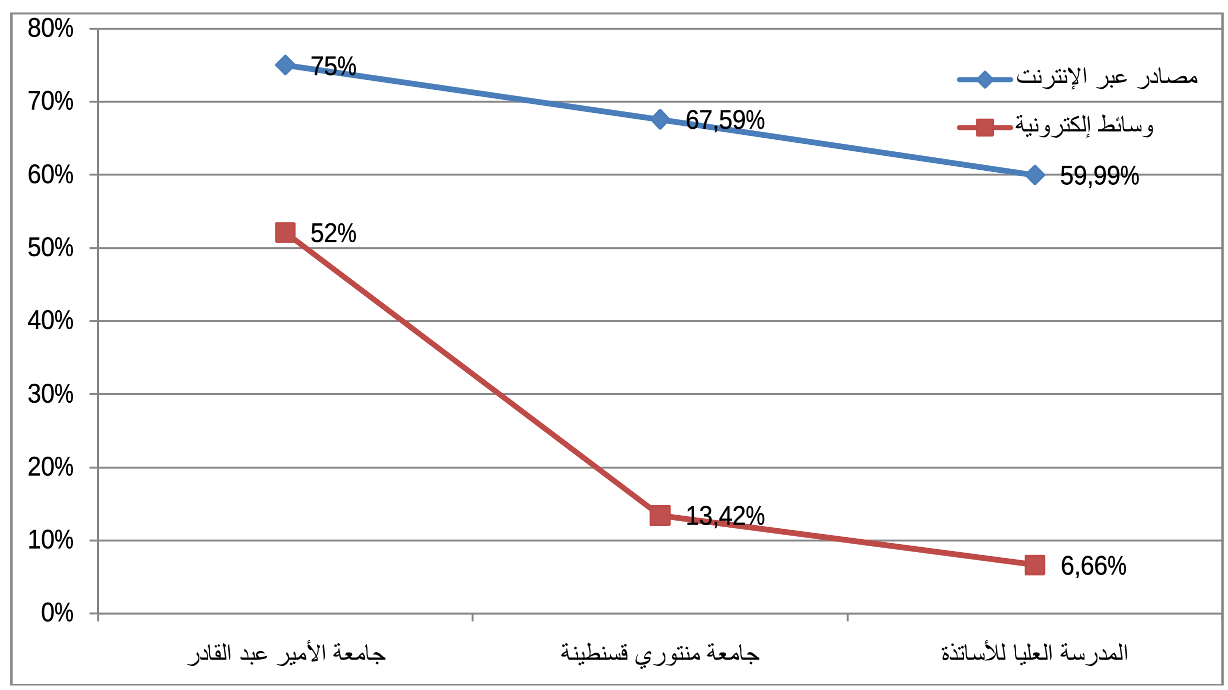
- كما اعتبرت الوثائق الإلكترونية المتاحة على الإنترنت الأكثر استعمالا كذلك بوتيرة دائمة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة حسب النتائج المسجلة بها، حيث تحصلت على كل الإجابات الواردة عن رتبتي الأساتذة المساعدين و المحاضرين، و هو ما يمثل على التوالي 66.66٪ و 33.33٪ من مجموع أفراد هاتين الرتبتين بهذه المدرسة. كما بلغت نسبة الإجابات الواردة عن فئة الأساتذة المكلفين بالدروس 80٪ من مجموعها الكلي، و هو ما يمثل النسبة ذاتها من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة. في حين لم ترد أية إجابة عن فئة أساتذة التعليم العالي بسبب عدم وجود هذه الرتبة بعينة الدراسة بهذه المدرسة. و من ثم، فإن معدل استعمال هذا النوع من الوثائق بهذه الوتيرة من طرف كل الرتب مجتمعة باستثناء رتبة أساتذة التعليم العالي

بالمدرسة العليا للأساتذة يقدر بـــ 59.99٪. بينما اقتصرت الإجابات المتعلقة باستعمال الوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية بشكل دائم بهذه المدرسة على إجابة واحدة واردة عن فئة الأساتذة المكلفين بالدروس، و هي تمثل 20٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة. و عليه فإن معدل استعمال هذا النوع من الوثائق بشكل دائم من طرف كل فئات الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه المدرسة باستثناء فئة أساتذة التعليم العالي يقدر بـــ 06.66٪ فقط. و يوضح الشكل التالي نسب استعمال كلا النوعين من الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة حسب رتبهم، انطلاقا من مجموع كل رتبة بعينة الدراسة:



الشكل رقم 150: نسب استعمال الوثائق الإلكترونية بنوعيها بشكل دائم من طرف الأساتذة الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة حسب رتبهم من مجموع كل منها

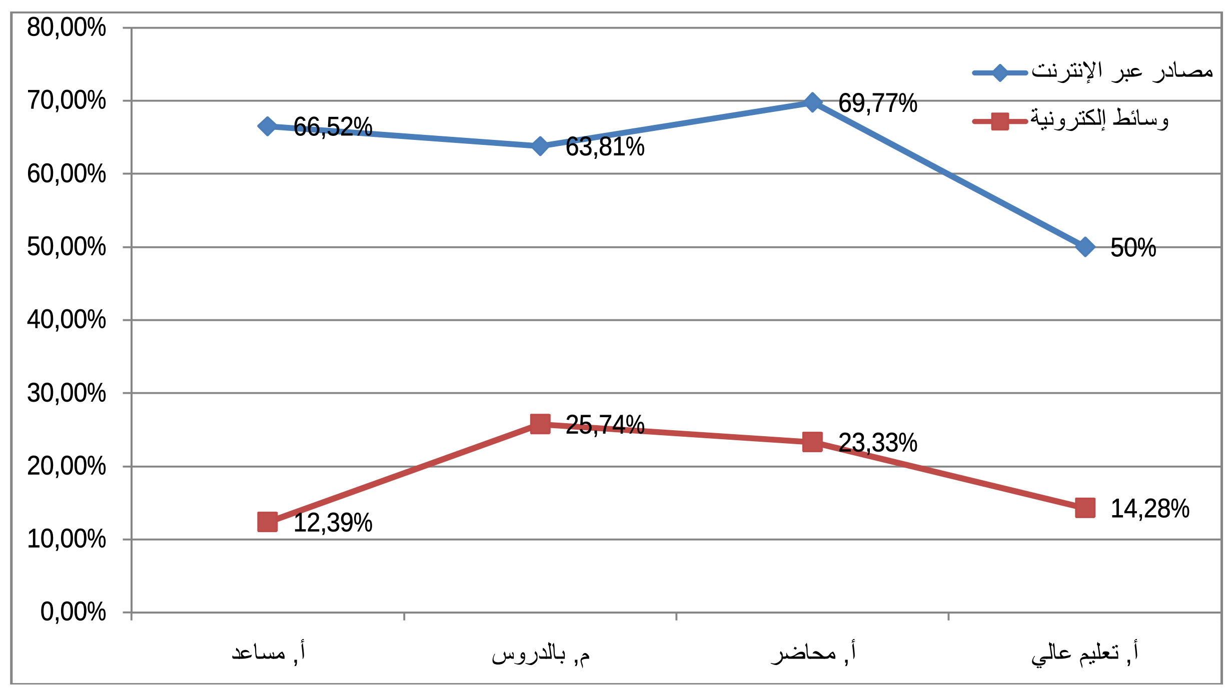
و من جهته يوضح لنا الشكل التالي معدلات استعمال الوثائق الإلكترونية بكلتا نوعيها من طرف كل الرتب المكونة لعينة الدراسة مجتمعة بكل مؤسسة تعليمية على حدا:



الشكل رقم 151: معدلات استعمال أنواع الوثائق الإلكترونية بشكل دائم من طرف الأساتذة و الباحثين بجميع رتبهم بكل مؤسسة تعليمية على حدا

و ما يلاحظ هو تجانس و تقارب معدلات الاستعمالات المتعلقة بالوثائق الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت، حيث تبلغ قيمة الانحراف المعياري المتعلق بها 05.02 فقط، إذا ما قورنت بمعدلات الاستعمال المتعلقة بالوثائق المتاحة على وسائط إلكترونية التي تتسم بالتباعد، حيث تبلغ قيمة الانحراف المعياري المتعلق بها 18.64. و يرجع ذلك إلى المعدل الكبير في استعمال هذا النوع من الوثائق بشكل دائم بجامعة الأمير عبد القادر مقارنة بالمعدلات المسجلة على مستوى المؤسستين التعليميتين الأخريين، و الذي يقدر بـــ 52٪، و قد يفسر ذلك بالرصيد المعتبر لهذا النوع من الوسائط الإلكترونية الذي تتيحه مكتبة هذه الجامعة لروادها، مما أدى إلى ارتفاع نسب استعمالها.

و من جهة أخرى، تمكننا النتائج الواردة في الجدول من معرفة معدلات استعمال كل نوع من أنواع الوثائق الإلكترونية الواردة في السؤال بشكل دائم بالمؤسسات التعليمية الثلاث المدروسة مجتمعة، حسب كل رتبة على حدا، و هو ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم 152: معدلات استعمال أنواع الوثائق الإلكترونية بشكل دائم من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة حسب كل رتبة على حدا

حيث يلاحظ تجانس و تقارب في معدلات استعمال كل نوع من أنواع الوثائق الإلكترونية بشكل دائم بين مختلف الرتب، و هو ما يؤكد تقارب توجهاتهم و سلوكياتهم نحو هذه الوثائق بشكل عام. مع الإشارة إلى أنه قد تم استبعاد القيم المتعلقة بفئة أساتذة التعليم العالي بكل من جامعة الأمير عبد القادر و المدرسة العليا للأساتذة لحساب المعدل الخاص بهذه الرتبة، لكونهما قيمتان شاذتان يؤدي استعمالهما إلى الحصول على نتائج لا تعبر بصدق عن الواقع المراد كشفه و دراسته.

وبغية معرفة أنواع الوثائق الإلكترونية المتاحة عبر شبكة الإنترنت المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، خصصنا الجدول التالي الذي جاءت نتائجه على النحو التالي:

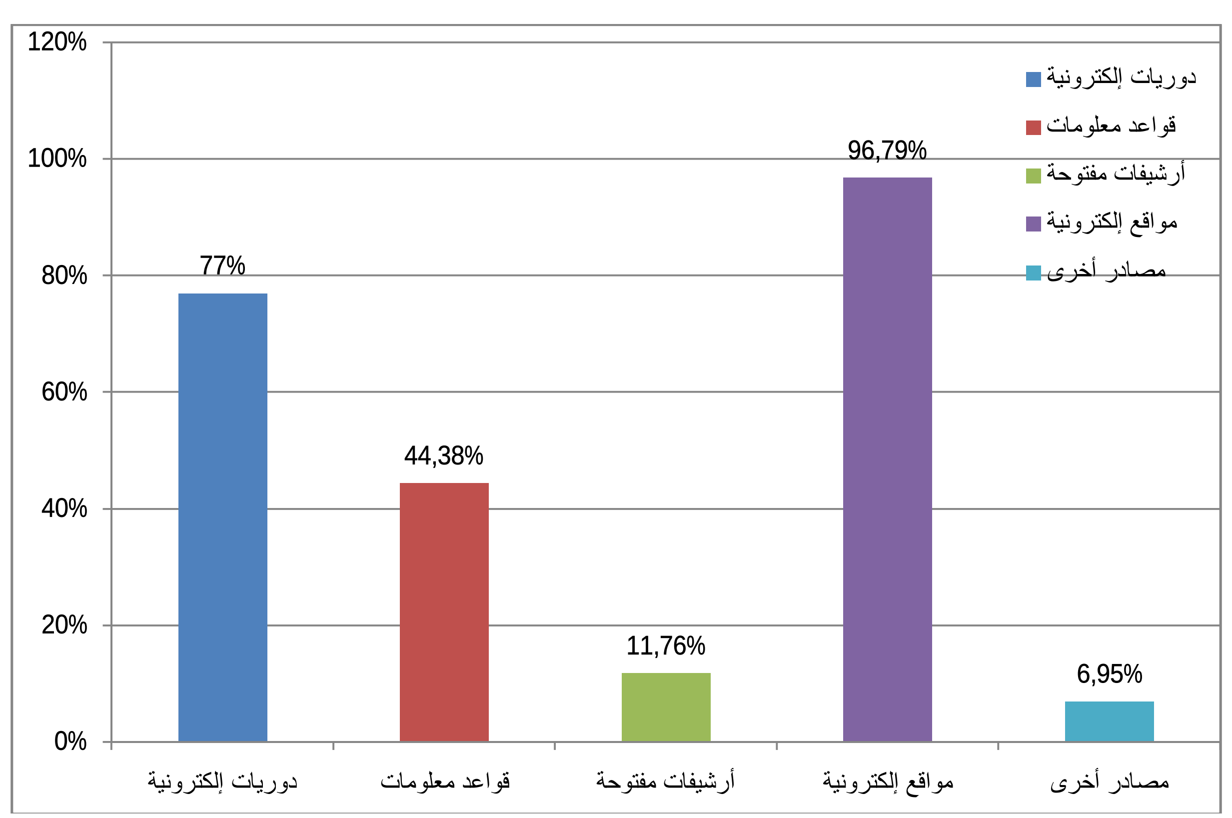
س.18- في حالة استعمالك لشبكة الإنترنت، ما هي المصادر التي تستعملها؟ :											
المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الــرتــبـــــة								مج	٪
		أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. مح	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	دوريات إلكترونية	01	20	02	33.33	02	33.33	01	25	06	28.57
	قواعد معلومات	00	00	00	00	01	16.66	01	25	02	09.52
	أرشيفات مفتوحة	00	00	00	00	01	16.66	01	25	02	09.52
	مواقع إلكترونية	04	80	04	66.66	02	33.33	01	25	11	52.38
	مصادر أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمــــوع		05	100	06	100	06	100	04	100	21	100
جامعة منتوري قسنطينة	دوريات إلكترونية	33	35.86	67	32.84	19	31.66	12	30	131	33.08
	قواعد معلومات	15	16.3	42	20.58	11	18.33	08	20	76	19.19
	أرشيفات مفتوحة	03	03.26	07	03.43	04	06.66	03	07.5	17	04.29
	مواقع إلكترونية	38	41.3	83	40.68	24	40	14	35	159	40.15
	مصادر أخرى	03	03.26	05	02.45	02	03.33	03	07.5	13	03.28
المجـــمــــوع		92	100	204	100	60	100	40	100	396	100
المدرسة العليا للأساتذة	دوريات إلكترونية	01	16.66	05	38.46	01	14.28	00	00	07	26.92
	قواعد معلومات	01	16.66	02	15.38	02	28.57	00	00	05	19.23
	أرشيفات مفتوحة	01	16.66	01	07.69	01	14.28	00	00	03	11.53
	مواقع إلكترونية	03	50	05	38.46	03	42.85	00	00	11	42.3
	مصادر أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمــــوع		06	100	13	100	07	100	00	00	26	100
المجموع الكلي	دوريات إلكترونية	35	33.98	74	33.18	22	30.13	13	29.54	144	32.15
	قواعد معلومات	16	15.53	44	19.73	14	19.17	09	20.45	83	18.73
	أرشيفات مفتوحة	04	03.88	08	03.58	06	08.21	04	09.09	22	04.96
	مواقع إلكترونية	45	43.68	92	41.25	29	39.72	15	34.09	181	40.85
	مصادر أخرى	03	02.91	05	02.24	02	02.73	03	06.81	13	02.93
المجـــمــــوع		103	100	223	100	73	100	44	100	443	100

الجدول رقم 91: أنواع الوثائق الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة

يتعلق الجدول المشار إليه أعلاه بأنواع الوثائق المتاحة على الإنترنت المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث المدروسة، بهدف معرفة توجهاتهم نحو أنواع الوثائق الأكثر استعمالا من طرفهم على الخط و الوقوف على مستويات اعتمادهم عليها في مختلف نشاطاتهم البحثية و التعليمية. و تشير النتائج الواردة في الجدول بأن المواقع الإلكترونية هي الأكثر استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بنسبة إجابة تقدر بـــ 40.85٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال،

و هي نسبة توازي ما لا يقل عن 96.79٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة، و يمكن تفسير هذه النسبة المعتبرة في استعمال هذا النوع من المصادر على الإنترنت في كونها الأكثر تواجدا على الشبكة العالمية مقارنة بالمصادر الأخرى. و قد جاءت الدوريات الإلكترونية في الرتبة الثانية من حيث نسبة الاستعمال، بنسبة إجابة تقدر بـــ 32.5٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال. و هي نسبة معتبرة تمثل 77٪ من مجموع أفراد الأساتذة و الباحثين المستجوبين، و هو ما يدل على التوجه القوي لفئة كبيرة من أفراد عينة الدراسة لاستعمال شبكة الإنترنت لأغراض بحثية و علمية من خلال الولوج إلى الدوريات العلمية الإلكترونية المتاحة عبر هذه الشبكة سواء كانت مجانية أو بمقابل، و هو ما سنحاول معرفته في جدول قادم. ثم تأتي القواعد المعلومات المتاحة على الشبكة العالمية في الرتبة الثالثة من حيث الاستعمال بنسبة إجابة تقدر بـــ 18.73٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة تمثل 44.38٪ من مجموع أفراد العينة، و هي نسبة يمكن اعتبارها مرتفعة بالنظر إلى طبيعة قواعد المعلومات التي تتطلب مهارات خاصة لاستعمالها و استرجاع المعلومات من خلالها، و هي تعكس كذلك التوجه الكبير نحو استعمال شبكة الإنترنت للأغراض البحثية و العلمية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، و تجدر الإشارة في هذا السياق، إلى أن نسبة كبيرة من الأساتذة و الباحثين الذين عبروا عن استعمالهم لقواعد المعلومات عبر شبكة الإنترنت ينتمون إلى التخصصات التقنية و العلمية المتواجدة بجامعة منتوري قسنطينة، حيث تبلغ نسبتهم 73.49٪ من مجموع هذه الفئة، و هي نسبة تمثل 32.62٪ من العدد الإجمالي لأفراد عينة الدراسة، و هو ما يؤكد مرة أخرى تأثير متغير التخصص على استعمال بعض أنواع المصادر المعلوماتية مثل قواعد المعلومات. كما جاءت الأرشيفات المفتوحة في الرتبة الرابعة من حيث نسبة الاستعمال بنسبة إجابة تقدر بـــ 04.96٪ فقط من مجموع الإجابات، و هي نسبة ضعيفة تمثل 11.76٪ من مجموع أفراد العينة، و هي تعكس النتائج الواردة في الجدول رقم 83 وتؤكد نقص الوعي بأهمية وسائل الإتاحة الحرة للمعلومات من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بشكل عام. ثم تأتي المصادر الأخرى غير تلك الواردة في السؤال في الرتبة

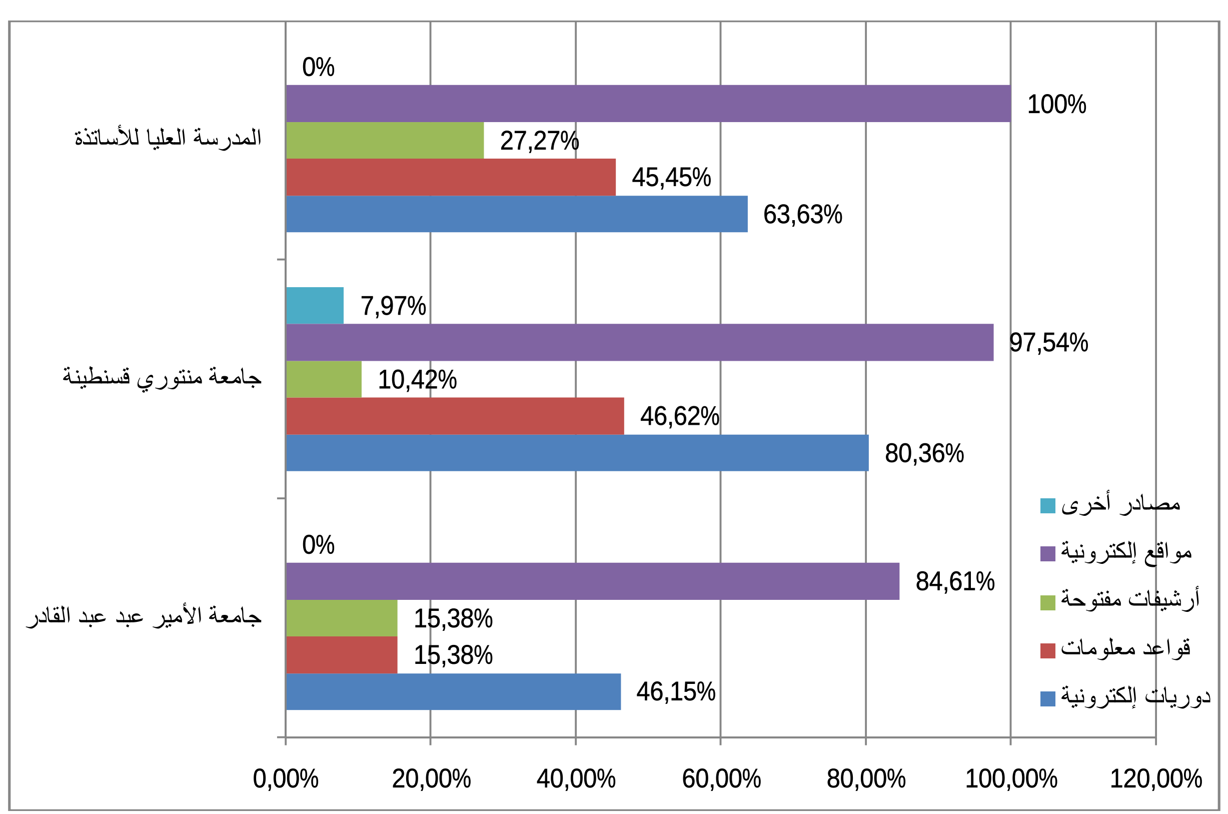
الأخيرة من حيث الاستعمال و المتمثلة أساسا في المدونات الإلكترونية، بتسجيلها نسبة إجابة ضعيفة عن هذا السؤال تقدر بـــ 02.93٪ فقط، و هي نسبة تمثل 06.95٪ من المجموع الكلي لأفراد عينة الدراسة. و يوضح الشكل التالي نسب استعمال المصادر المتاحة عبر الإنترنت من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة، انطلاقا من مجموعهم الكلي:



الشكل رقم 153: نسب استعمال أنواع الوثائق الإلكترونية المتاحة على الإنترنت من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة من مجموعهم الكلي

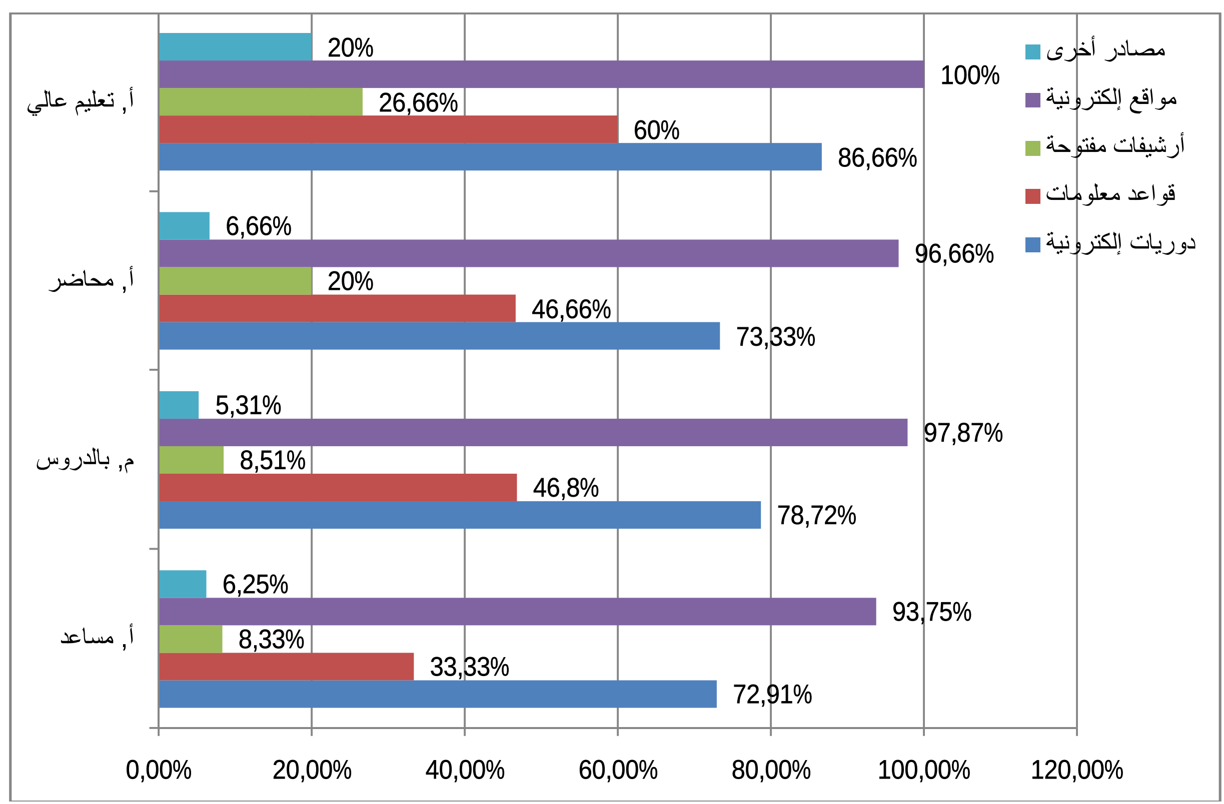
و قد جاءت النتائج الواردة في الجدول بكل مؤسسة تعليمية على حدا بالترتيب نفسه المشار إليه في النتائج العامة من حيث نسب استعمال كل نوع من أنواع المصادر المتاحة على الإنترنت من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، حيث احتلت المواقع الإلكترونية الرتبة الأولى من حيث الاستعمال بالمؤسسات التعليمية الثلاث بنسب تقدر على التوالي بـــ 52.38٪ و 40.15٪ و 42.3٪ من مجموع الإجابات الواردة بجامعة الأمير عبد القادر و جامعة منتوري قسنطينة، و المدرسة العليا للأساتذة. و هي نسب تمثل

على التوالي 84.61٪ و 97.54٪ بجامعتي الأمير عبد القادر و منتوري قسنطينة، و كل أفراد العينة بالمدرسة العليا للأساتذة. بينما احتلت الدوريات الإلكترونية الرتبة الثانية من حيث نسبة الاستعمال بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 25.57٪ و 33.08٪ و 26.92٪ من مجموع الإجابات المسجلة بهذه المؤسسات التعليمية حسب الترتيب الوارد أعلاه. علما بأن هذه النسب تعادل على التوالي 46.15٪ و 80.36٪ و 63.63٪ من مجموع أفراد العينة بكل مؤسسة على حدا. كما جاءت قواعد المعلومات في الرتبة الثالثة بكل هذه المؤسسات التعليمية حسب بنسب تقدر على التوالي بـــ 09.52٪ و 19.19٪ و 19.23٪ من مجموع الإجابات الواردة بها. و هو ما يمثل على التوالي 15.38٪ و 46.62٪ و 45.45٪ من مجموع أفراد الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل واحدة منها. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب استعمال أنواع الوثائق الإلكترونية المتاحة عبر شبكة الإنترنت من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا، انطلاقا من مجموعهم الكلي بكل واحدة منها:



الشكل رقم 154: نسب استعمال أنواع الوثائق الإلكترونية المتاحة على الإنترنت من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا من مجموعهم بكل منها

أما على مستوى النتائج المحصل عليها عن هذا السؤال حسب الرتب، فقط جاءت هي كذلك مطابقة للنتائج العامة المشار إليها أعلاه من حيث الترتيب، حيث سجلت المواقع الإلكترونية أكبر عدد من الإجابات بكل الرتب بحصولها على 43.68٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئة الأساتذة المساعدين، و 41.25٪ من المجموع ذاته عن فئة الأساتذة المكلفين بالدروس، 39.72٪ من ذات المجموع عن رتبة الأساتذة المحاضرين، و 34.09٪ من المجموع نفسه عن أساتذة التعليم العالي. و هي نسب معتبرة تمثل على التوالي 93.75٪، 97.87٪ و 96.66٪ من مجموع أفراد فئات الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس و المحاضرين، و كل أفراد فئة أساتذة التعليم العالي بعينة الدراسة. و على غرار ترتيب النتائج العامة، جاءت الدوريات الإلكترونية في الرتبة الثانية من حيث نسب الاستعمال من طرف كل الرتب المكونة لعينة الدراسة، حيث سجلت على التوالي: 33.98٪، 33.18٪، 30.13٪ و 29.54٪ من مجموع الإجابات الواردة عن كل فئة حسب الترتيب الوارد أعلاه. و هي نسب توازي على التوالي: 72.91٪، 78.72٪، 73.33٪ و 86.66٪ من مجموع أفراد العينة بكل فئة حسب الترتيب ذاته. كما جاءت قواعد المعلومات في الرتبة الثالثة من حيث نسب الاستعمال بكل الرتب بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ: 15.53٪، 19.73٪، 19.17٪، 20.45٪ من مجموع الإجابات الواردة عن كل فئة حسب ذات الترتيب الوارد أعلاه، و هو ما يمثل على التوالي: 33.33٪، 46.8٪، 46.66٪ و 60٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة حسب الرتيب نفسه. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب استعمال أنواع الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة حسب رتبهم، انطلاقا من مجموع كل رتبة على حدا:



الشكل رقم 155: نسب استعمال أنواع الوثائق الإلكترونية المتاحة على الإنترنت من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة حسب رتبهم من مجموعهم بكل منها

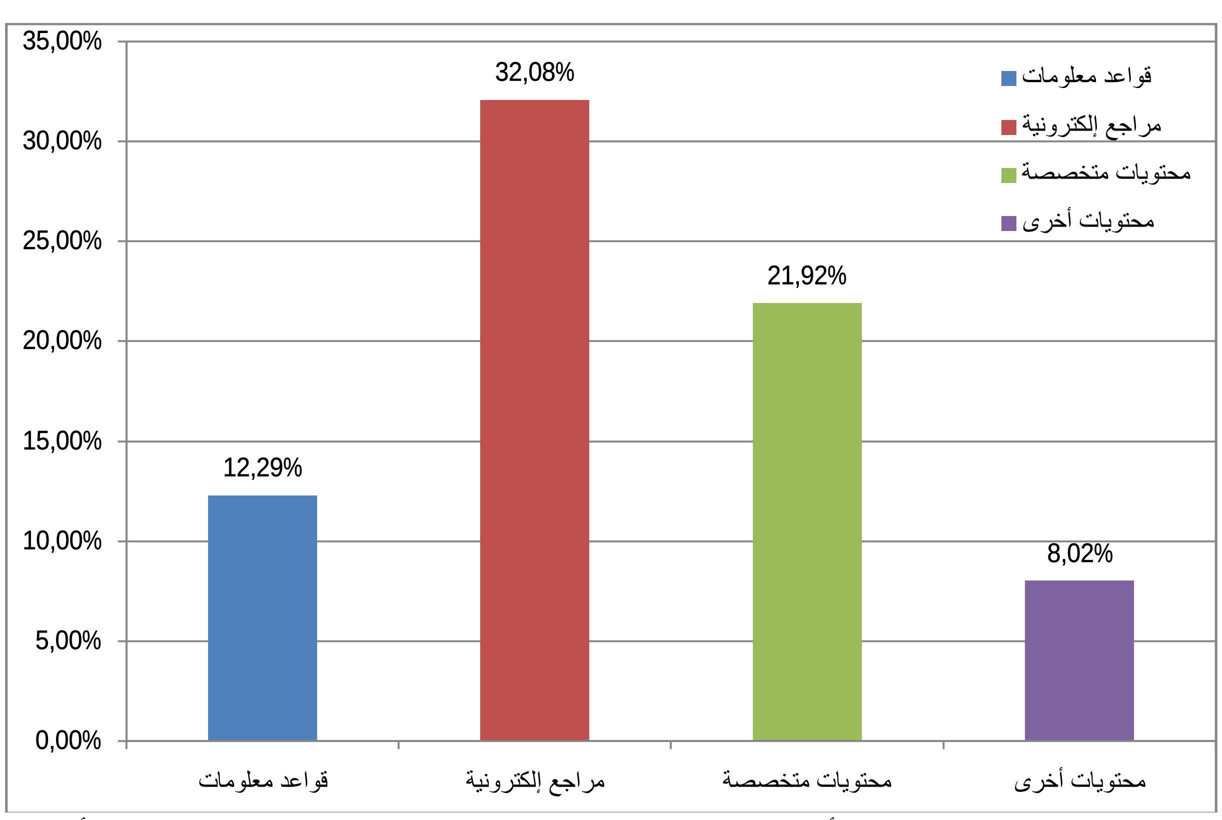
و بغية معرفة محتوى الوسائط الإلكترونية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، طرحنا السؤال رقم 19 الذي جاءت نتائجه على الشكل التالي:

س.19- في حالة استعمالك للوسائط الإلكترونية (CD-ROM)، ما هو محتوى هذه المصادر؟ :											
المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الـــرتــبـــــة								**مج**	٪
		أ. مس	٪	م. بالدروس	٪	أ. مح	٪	أ. ت. ع	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	قواعد معلومات	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	مراجع إلكترونية	01	25	02	40	02	40	01	33.33	06	35.29
	محتويات متخصصة	01	25	02	40	02	40	01	33.33	06	35.29
	محتويات أخرى	02	50	01	20	01	20	01	33.33	05	29.41
المجـــمـــوع		04	100	05	100	05	100	03	100	17	100
جامعة منتوري قسنطينة	قواعد معلومات	03	11.11	07	17.5	06	20	07	33.33	23	19.49
	مراجع إلكترونية	12	44.44	19	47.5	12	40	08	38.09	51	43.22
	محتويات متخصصة	09	33.33	12	30	09	30	04	19.04	34	28.81
	محتويات أخرى	03	11.11	02	05	03	10	02	09.52	10	08.47
المجـــمـــوع		27	100	40	100	30	100	21	100	118	100
المدرسة العليا للأساتذة	قواعد معلومات	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	مراجع إلكترونية	01	100	01	100	01	50	00	00	03	75
	محتويات متخصصة	00	00	00	00	01	50	00	00	01	25
	محتويات أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجـــمـــوع		01	100	01	100	02	100	00	00	04	100
المجموع الكلي	قواعد معلومات	03	09.37	07	15.21	06	16.21	07	21.16	23	15.54
	مراجع إلكترونية	14	43.75	22	47.82	15	40.54	09	37.5	60	43.61
	محتويات متخصصة	10	31.25	14	30.43	12	32.43	05	20.83	41	29.49
	محتويات أخرى	05	15.62	03	06.52	04	10.81	03	12.5	15	10.79
المجـــمـــوع		32	100	46	100	37	100	24	100	139	100

الجدول رقم 92: محتويات الوثائق المتاحة عبر الوسائط الإلكترونية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة

يشير هذا الجدول إلى محتويات الوثائق المتاحة عبر الوسائط الإلكترونية المستعملة من الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث المدروسة، حيث تؤكد الأرقام الواردة به بأن أكثر هذه المحتويات استعمالا تتمثل في المراجع الإلكترونية مثل القواميس و المعاجم و الموسوعات والأدلة، حيث تحصلت على أكبر قدر من الإجابات الواردة عن هذا السؤال و المقدرة نسبتها بـــ 43.61٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة توازي ما لا يقل عن 32.08٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. و هو أمر يمكن اعتباره منطقيا لكون المراجع الإلكترونية تعتبر أكثر المحتويات المتاحة و المنتشرة عبر الوسائط الإلكترونية، فهي تمثل إحدى الأشكال الأساسية للنشر الإلكتروني على هذه الوسائط

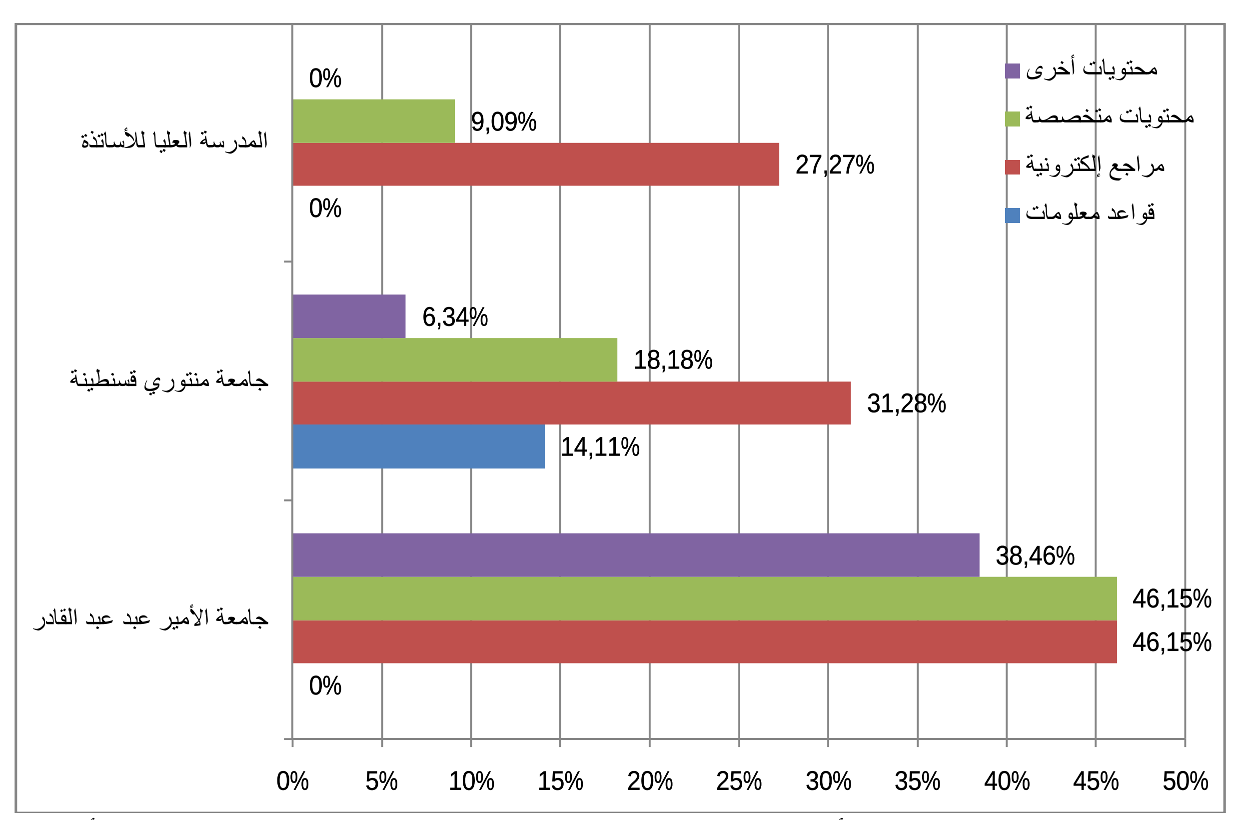
المادية. و قد جاءت المحتويات المتخصصة في الرتبة الثانية من حيث الاستعمال بحصولها على نسبة إجابة تقدر بـــ 29.49٪ من المجموع الكلي للإجابات، بما يمثل 21.92٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. تليها قواعد المعلومات المتاحة خارج الخط بنسبة إجابة إجمالية تقدر بـــ 16.54٪، و هي نسبة تمثل 12.29٪ من مجموع أفراد الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث. و تجدر الإشارة في هذا السياق إلى أن كل الإجابات المتعلقة بهذا المحتوى واردة عن جامعة منتوري دون غيرها، و هو ما سنحاول تفسيره لاحقا. ثم تأتي المحتويات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال، و المتمثلة أساسا في المحتويات التثقيفية و الترفيهية في الرتبة الأخيرة من حيث الاستعمال بنسبة إجابة تقدر بـــ 10.79٪ من مجموع الإجابات، و هو ما يمثل 08.02٪ فقط من مجموع أفراد عينة الدراسة. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب استعمال المحتويات المتاحة على الوسائط الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث مجتمعة، انطلاقا من مجموعهم الكلي:



الشكل رقم 156: نسب استعمال أنواع المحتويات المتاحة على الوسائط الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة من مجموعهم الكلي

و قد جاءت النتائج الواردة في الجدول حسب كل مؤسسة تعليمية على حدا شبه مطابقة لتلك المشار إليها في النتائج العامة من حيث ترتيب أنواع المحتويات المستعملة. حيث تساوت المراجع الإلكترونية و المحتويات المتخصصة في نسب الاستعمال بجامعة الأمير عبد القادر، بحصول كل واحدة منهما على 35.29٪ من مجموع الإجابات الواردة بهذه الجامعة، و هي نسبة تمثل 46.15٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها. في حين تحصلت المحتويات الأخرى على 29.41٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة تعادل 38.46٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. بينما لم ترد بها أية إجابة بالنسبة لقواعد المعلومات. كما جاءت النتائج الواردة بجامعة منتوري قسنطينة مطابقة تماما للنتائج العامة من حيث الترتيب، حيث تحصلت المراجع الإلكترونية على أكبر نسبة إجابة بـــ 43.22٪ من مجموع الإجابات الواردة بهذه الجامعة، و هي نسبة توازي 31.28٪ من مجموع أفراد العينة بها. و قد جاءت المحتويات المتخصصة في الرتبة الثانية بـــ 28.81٪ من مجموع الإجابات المسجلة بهذه الجامعة، علما بأنها نسبة تعادل 18.18٪ من مجموع أفراد العينة المستجوبين بها. في حين احتلت قواعد المعلومات المتاحة على وسائط إلكترونية الرتبة الثالثة من حيث الاستعمال بنسبة إجابة تقدر بـــ 19.49٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة توازي 14.11٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة. و تجدر الإشارة في هذا السياق، إلى أن كل الإجابات المتعلقة بقواعد المعلومات واردة عن جامعة منتوري قسنطينة كما أرنا إليه أعلاه، و قد يرجع ذلك إلى تأثير عامل التخصص في استعمال هذا النوع من الوثائق، حيث تبلغ نسبة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى التخصصات العلمية و التقنية الذين أجابوا عن هذا السؤال ما لا يقل عن 82.6٪ من مجموع هذه الفئة. بينما جاءت المحتويات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال في الرتبة الأخيرة من حيث الاستعمال بنسبة إجابة تقدر بـــ 08.47٪ من المجموع الكلي للإجابات الواردة عن هذه الجامعة، بما يعادل 06.34٪ فقط من مجموع أفراد العينة بها. أما فيما يتعلق بالمدرسة العليا للأساتذة، فقد اقتصرت الإجابات الواردة عنها على نوعين من المحتوى، و هما المراجع الإلكترونية التي تحصلت على 75٪ من

مجموع الإجابات المسجلة بهذه المدرسة، بما يعادل 27.27٪ من مجموع أفراد العينة بها. و المحتويات المتخصصة التي تحصلت على 25٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة تمثل 09.09٪ من مجموع أفراد العينة بهذه المدرسة. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب استعمال أنواع المحتويات المتاحة على الوسائط الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا، انطلاقا من مجموعهم الكلي بكل واحدة منها:

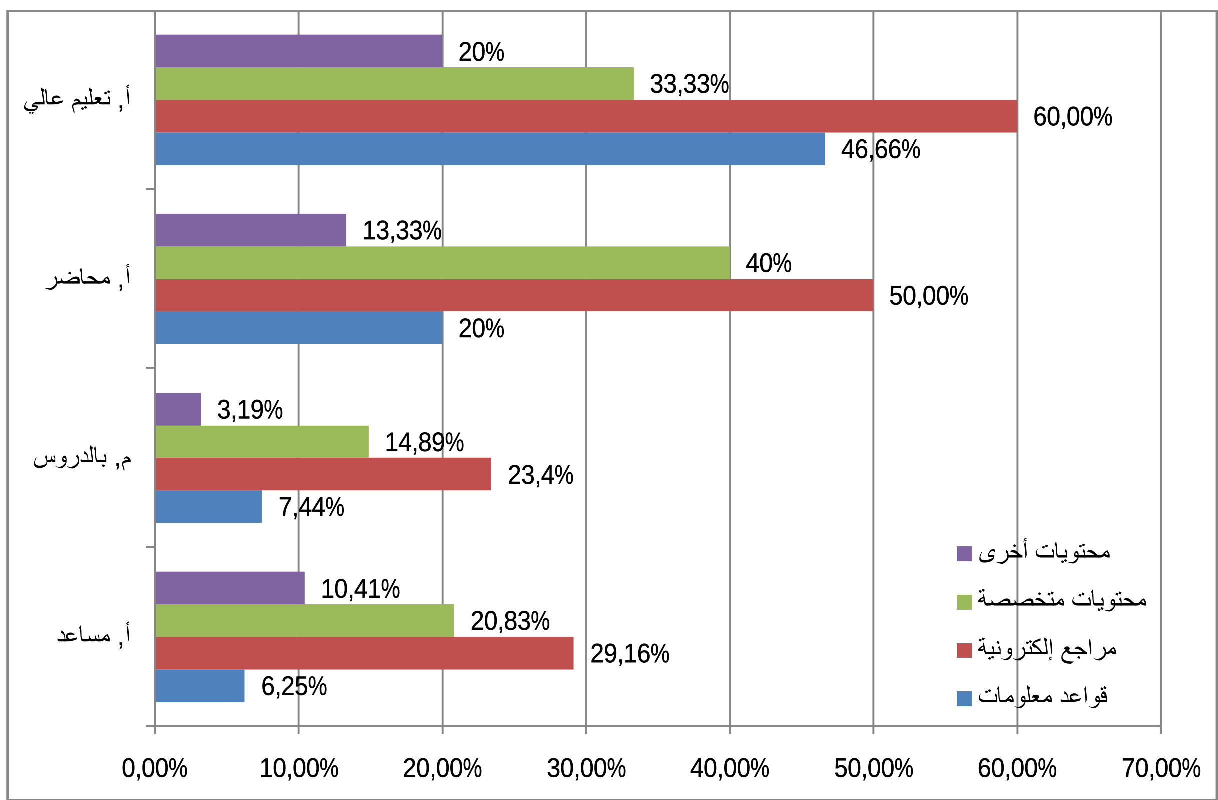


الشكل رقم 157: نسب استعمال أنواع المحتويات المتاحة على الوسائط الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا من مجموعهم بكل منها

أما فيما يتعلق بتوزيع النتائج الواردة في الجدول حسب رتب الأساتذة و الباحثين بالمؤسسات التعليمية الثلاث المدروسة مجتمعة، فلم تختلف هي كذلك كثيرا عن الترتيب العام المشار إليه أعلاه. حيث احتلت المراجع الإلكترونية الرتبة الأولى في استعمال المحتويات المتاحة على الوسائط الإلكترونية بكل الرتب بنسب إجابة تقدر بـــ 43.75٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئة الأساتذة المساعدين، و 47.82٪ بذات المجموع عن فئة الأساتذة المكلفين بالدروس، و 40.54٪ من المجموع ذاته عن فئة الأساتذة

المحاضرين، و 37.5٪ من المجموع نفسه عن فئة أساتذة التعليم العالي. و هي نسب تمثل على التوالي 29.16٪، و 23.4٪، و 50٪ و 60٪ من أفراد كل رتبة بعينة الدراسة حسب الرتيب الوارد أعلاه. بينما احتلت المحتويات المتخصصة الرتبة الثانية من حيث ترتيب المحتويات المتاحة عبر الوسائط الإلكترونية الأكثر استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالنسبة للفئات الأساتذة المساعدين و المكلفين الدروس و المحاضرين، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 31.25٪، و 30.43٪، و 32.43٪ من مجموع الإجابات الواردة عن كل فئة. و هي نسب توازي على التوالي 20.83٪، و 14.89٪، و 40٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة. في حين جاءت قواعد المعلومات في الرتبة الثانية من حيث الاستعمال من طرف فئة أساتذة التعليم العالي، و هو الاستثناء الأول مقارنة بالنتائج العامة الواردة في الجدول، بنسبة إجابة تقدر بـــ 29.16٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة. و هي نسبة تعادل 46.66٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة. بينما جاءت المحتويات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال في الرتبة الثالثة من حيث الاستعمال على مستوى الأساتذة المساعدين، و هو الاستثناء الثاني مقارنة بالنتائج العامة المشار إليها أعلاه، بنسبة إجابة تقدر بـــ 15.62٪ من مجموع الإجابات المسجلة عن هذه الفئة. و هي نسبة توازي 10.41٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة. تليها في الرتبة الرابعة و الأخيرة قواعد المعلومات بنسبة إجابة تقدر بـــ 09.37٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة. علما بأنها نسبة توازي 06.25٪ فقط من مجموع أفراد هذه الفئة بعينة الدراسة. مع التذكير بأن كل الإجابات المتعلقة بهذا المحتوى واردة عن جامعة منتوري قسنطينة كما أشرنا آنفا.

و يوضح الشكل التالي توزيع نسب استعمال أنواع محتويات الوسائط الإلكترونية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة حسب رتبهم، انطلاقا من مجموع كل رتبة على حدا:



الشكل رقم 158: نسب استعمال أنواع المحتويات المتاحة على الوسائط الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة حسب رتبهم من مجموعهم بكل منها

و قصد معرفة الصعوبات التي تواجه الأساتذة و الباحثين المستجوبين في استعمال الوثائق الإلكترونية، طرحنا السؤال رقم 20 الذي جاءت نتائجه موضحة في الجدول التالي:

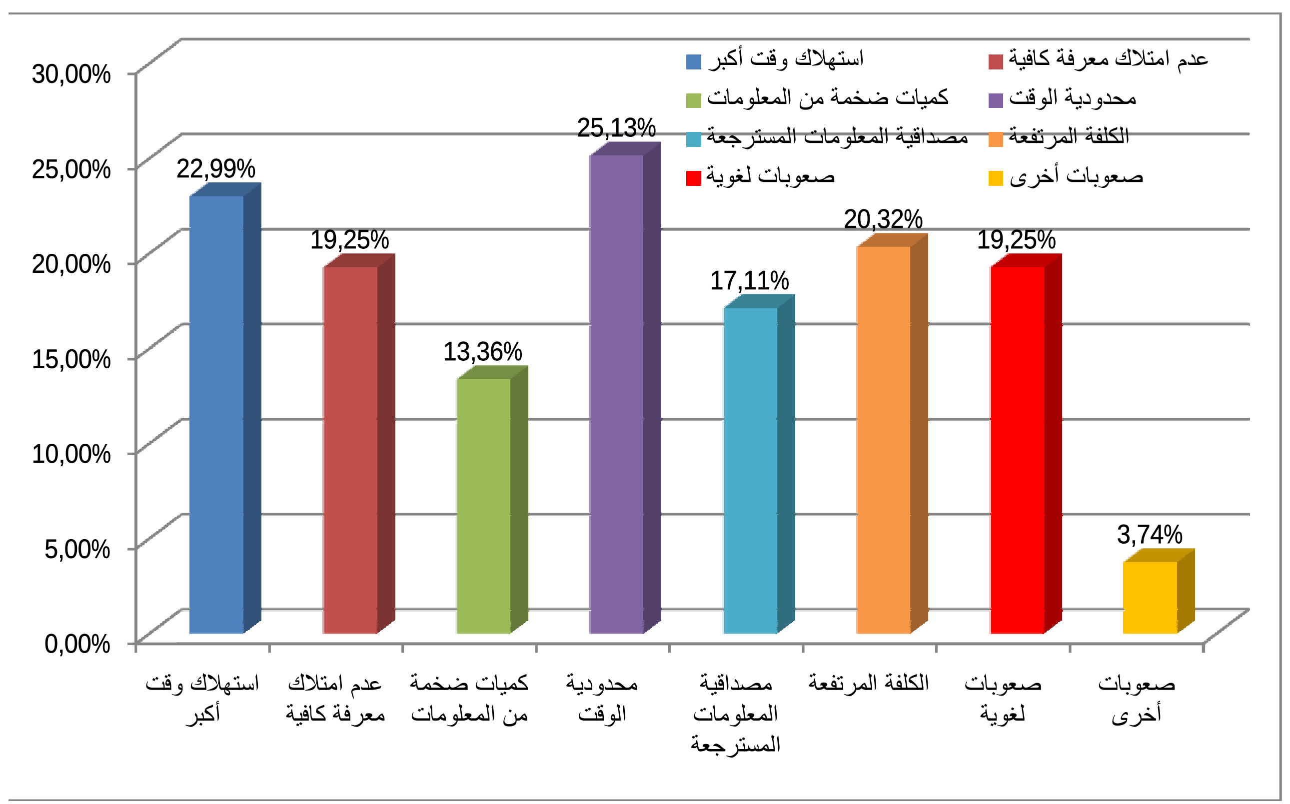
س.20- ما هي الصعوبات* التي تواجهك في استعمال الوثائق الإلكترونية؟:											
المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الــرتــبـــــة								مج	%
		أ. مساعد	%	م. بالدر	%	أ. مح	%	أ. ت.	%		
جامعة الأمير عبد القادر	1	01	08.33	01	06.66	00	00	00	00	02	05.71
	2	01	08.33	02	13.33	01	20	01	33.33	05	14.28
	3	01	08.33	02	13.33	00	00	01	33.33	04	11.42
	4	03	25	04	26.66	00	00	00	00	07	20
	5	02	16.66	03	20	01	20	01	33.33	07	20
	6	02	16.66	01	06.66	00	00	00	00	03	08.57
	7	02	16.66	02	13.33	02	40	00	00	06	17.14
	8	00	00	00	00	01	20	00	00	01	02.85
المجـــمـــوع		12	100	15	100	05	100	03	100	35	100
جامعة منتوري قسنطينة	1	12	13.33	17	20.73	04	18.18	02	11.11	35	16.5
	2	07	07.77	09	10.97	07	31.81	06	33.33	29	13.67
	3	07	07.77	04	04.87	03	13.63	03	16.66	17	08.01
	4	22	24.44	15	18.29	01	04.54	01	05.55	39	18.39
	5	07	07.77	11	13.41	02	09.09	03	16.66	23	10.84
	6	20	22.22	13	15.85	01	04.54	01	05.55	35	16.5
	7	13	14.44	11	13.41	03	13.63	02	11.11	29	13.67
	8	02	02.22	02	02.43	01	04.54	00	00	05	02.35
المجـــمـــوع		90	100	82	100	22	100	18	100	212	100
المدرسة العليا للأساتذة	1	01	33.33	03	33.33	02	40	00	00	06	35.29
	2	00	00	02	22.22	00	00	00	00	02	11.76
	3	00	00	01	11.11	03	60	00	00	04	23.52
	4	01	33.33	00	00	00	00	00	00	01	05.88
	5	01	33.33	01	11.11	00	00	00	00	02	11.76
	6	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	7	00	00	01	11.11	00	00	00	00	01	05.88
	8	00	00	01	11.11	00	00	00	00	01	05.88
المجـــمـــوع		03	100	09	100	05	100	00	00	17	100
المجموع الكلي	1	14	13.33	21	17.81	06	18.75	02	09.52	43	16.28
	2	08	07.61	13	12.26	08	25	07	33.33	36	13.63
	3	08	07.61	07	06.6	06	18.75	04	19.04	25	09.46
	4	26	24.76	19	17.92	01	03.12	01	04.76	47	17.8
	5	10	09.52	15	14.15	03	09.37	04	19.04	32	12.12
	6	22	20.95	14	13.2	01	03.12	01	04.76	38	14.39
	7	15	14.28	14	13.2	05	15.62	02	09.52	36	13.63
	8	02	01.9	03	02.83	02	06.25	00	00	07	02.65
المجـــمـــوع		105	100	106	100	32	100	21	100	264	100

الجدول رقم 93: الصعوبات التي تواجه الأساتذة و الباحثين المستجوبين في استعمال الوثائق الإلكترونية

* الصعوبات الواردة في السؤال على الترتيب: 1: استهلاك وقت أكبر على حساب مهام أخرى، 2: عدم امتلاك معرفة كافية على استعمال هذه المصادر، 3: استرجاع كميات ضخمة من المعلومات، 4: محدودية الوقت المتاح لاستعمال الإنترنت، 5: عدم التأكد من مصداقية المعلومات المسترجعة، 6: ارتفاع كلفة استغلال هذه المصادر، 7: صعوبات لغوية، 8: صعوبات أخرى.

يشير هذا الجدول إلى أهم الصعوبات التي تواجه الأساتذة و الباحثين المستجوبين في استعمال الوثائق الإلكترونية بمختلف أنواعها للقيام بمهامهم العلمية و البحثية و البيداغوجية، لمعرفتها و تحديد الإطار الأنسب الذي يتلاءم مع ظروف و احتياجات الأساتذة و الباحثين عند تقديم خدمات و مصادر إلكترونية. و تشير النتائج المحصل عليها بأن الصعوبات ذات العلاقة بعامل الوقت هي التي تتصدر قائمة العوائق المعبر عنها من طرف مجتمع المبحوثين. حيث جاءت الصعوبة المتعلقة بمحدودية الوقت المتاح لاستعمال الإنترنت على رأس المشاكل و الصعوبات المعبر عنها، بنسبة إجابة تقدر بـــ 17.8٪ من المجموع الكلي للإجابات الواردة عن هذا السؤال، و هي نسبة تمثل 25.13٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة. بينما يعتبر 22.99٪ من المجموع ذاته بأن أهم صعوبة تواجههم في استعمال الوثائق الإلكترونية تتمثل في استهلاك وقت أكبر على حساب مهام أخرى، حيث تمثل هذه النسبة 16.28٪ من مجموع الإجابات كما هو موضح في الجدول. ثم تأتي الصعوبات المتعلقة بالكلفة في الدرجة الثانية حسب تعبير الأساتذة و الباحثين المستجوبين، تتصدرها مشكلة الكلفة المرتفعة المترتبة عن استغلال هذه المصادر الإلكترونية بنسبة 14.39٪ من مجموع الإجابات، بما يعادل 20.32٪ من مجموع عدد العينة المدروسة، وهو أمر يرتبط بشكل وثيق بالصعوبات المشار إليها سابقا، حيث كلما زاد الوقت المخصص لاستعمال هذه المصادر كلما ارتفعت كلفة استغلالها، و هو ما يشكل حجر عثرة في وجه تعميم استعمال هذه المصادر في المحيط البحثي و العلمي بشكل عام. تتبعها المشاكل ذات الصلة بضعف التكوين حول استعمال هذه المصادر، حيث يعتبر 19.25٪ من مجتمع المبحوثين بأن أهم صعوبة تواجههم في استعمال الوثائق الإلكترونية بمختلف أنواعها تتمثل في عدم امتلاكهم معرفة كافية في استعمالها. و هي نسبة تمثل 13.63٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال. و هي صعوبة يمكن ربطها بالصعوبات السابقة الذكر، حيث أن ضعف التكوين يؤدي إلى استهلاك وقت كبير في استعمال المصادر مما يؤدي حتما إلى ارتفاع الكلفة المترتبة عن ذلك. كما يتعادل المشكل المتعلق بالصعوبات اللغوية مع هذا المشكل من حيث عدد الإجابات المحصل عليها، و هو

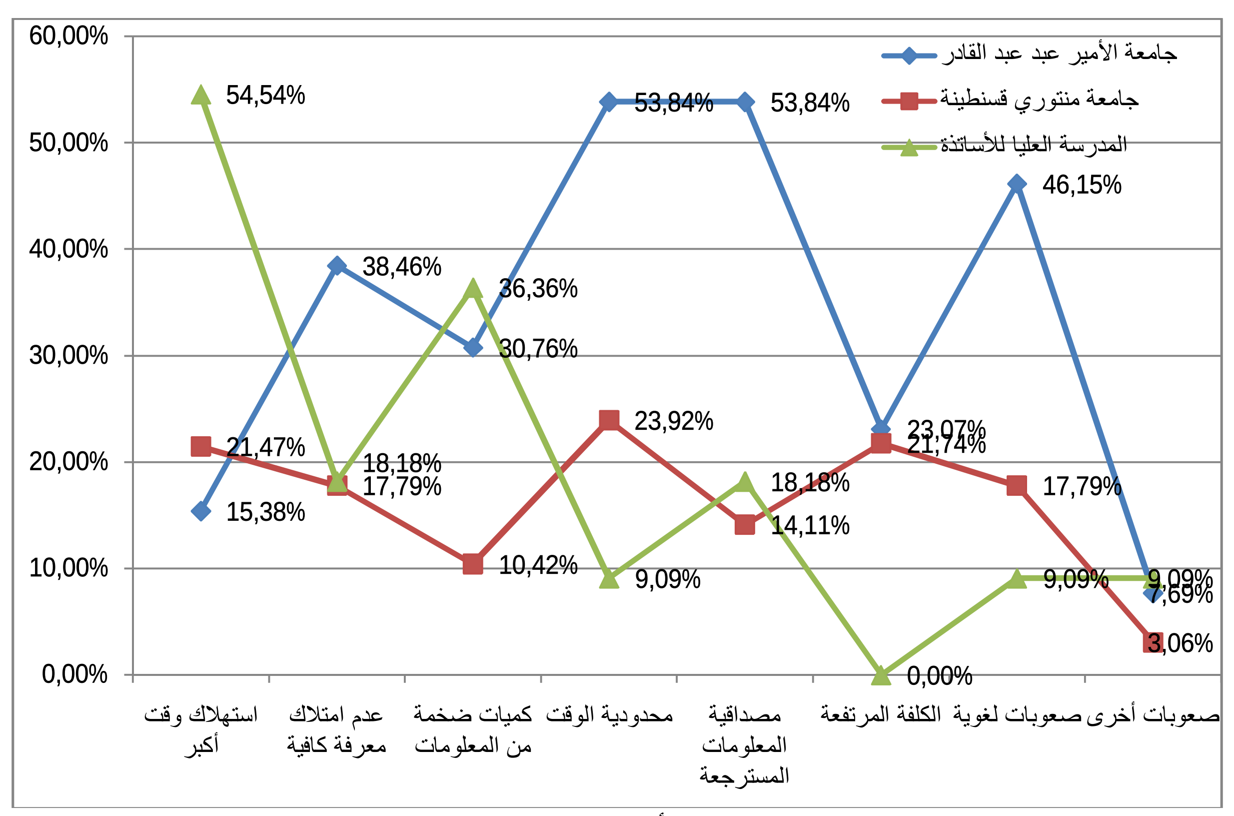
أمر يمكن تفسيره بهيمنة اللغات الأجنبية و خاصة اللغات الإنجليزية بشكل كبير على المحتوى المعلوماتي المتاح عبر الشبكة العالمية، و ضعف تواجد اللغة العربية و بنسبة أقل للغة الفرنسية - التي تعتبر الأكثر استعمالا من طرف المجتمع العلمي و الأكاديمي مقارنة باللغات الأجنبية الأخرى - في هذا الفضاء المعلوماتي. ثم تأتي الصعوبة المتعلقة بعدم التأكد من صحة و مصداقية المعلومات المسترجعة لا سيما من شبكة الإنترنت بنسبة إجابة تقدر بـــ 12.12٪ من المجموع الكلي للإجابات، أي ما يوازي 17.11٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة، و هو أمر يمكن ربطه بالصعوبة المتعلقة بضعف التكوين، حيث يعتبر تكوين المستفيدين و تدريبهم حول كيفية تقييم المصادر و المعلومات المستقاة من شبكة الإنترنت و التأكد من صحتها و موثوقيتها من العناصر الأساسية التي يجب أخذها بعين الاعتبار ضمن موضوع التكوين بشكل عام. تليها المشاكل المتعلقة بضخامة الكميات المسترجعة من المعلومات عند استعمال المصادر الإلكترونية، بنسبة إجابة تقدر بـــ 09.46٪ من المجموع الكلي للإجابات، و هو ما يعادل 13.36٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. و هو مشكل يمكن التقليل من حدته من خلال ربطه كذلك بعنصر التكوين الذي يعتبر أساسيا لتفادي أغلب الصعوبات المشار إليها في السؤال. ثم تأتي الصعوبات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال، و المتمثلة أساسا في ضعف الإمكانيات و التجهيزات اللازمة لاستعمال هذه المصادر في الرتبة الأخيرة، نسبة إجابة تقدر بـــ 02.65٪ فقط من مجموع الإجابات الواردة عن السؤال، علما بأنها نسبة تمثل 03.74٪ فقط من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بصعوبات استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث مجتمعة، انطلاقا من مجموعهم الكلي:



الشكل رقم 159: الصعوبات التي تواجه الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة في استعمال الوثائق الإلكترونية من مجموعهم الكلي

أما فيما يتعلق بتوزيع النتائج على مستوى كل مؤسسة تعليمية على حدا، فقد تباينت من مؤسسة إلى أخرى، حيث تساوت الإجابات المتعلقة بمشكلتي محدودية الوقت المتاح لاستعمال الإنترنت و عدم التأكد من مصداقية المعلومات المسترجعة بجامعة الأمير عبد القادر، بنسبة إجابة تقدر بـــ 20٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الجامعة لكل واحدة منهما، و هي نسبة تمثل ما لا يقل عن 53.84٪ من مجموع مجتمع المبحوثين بها. تليهما مباشرة المشاكل المتعلقة بالصعوبات اللغوية بنسبة 17.14٪ من مجموع الإجابات المسجلة بها، و هي نسبة تعادل 46.15٪ من مجموع أفراد العينة بها، و هو ما يمكن تفسيره بطبيعة التخصصات المدرسة بهذه الجامعة التي تعتمد بالدرجة الأولى على المصادر و المراجع باللغة العربية مما يجعل من الصعب التعامل مع المحتويات المتاحة باللغات الأجنبية من طرف هذه الفئة من الأساتذة و الباحثين المستجوبين. ثم المشاكل المتعلقة بضعف التكوين على استعمال الوثائق الإلكترونية التي تحصلت على نسبة 14.28٪ من مجموع الإجابات الواردة بهذه الجامعة، أي ما يعادل 38.46٪ من مجموع

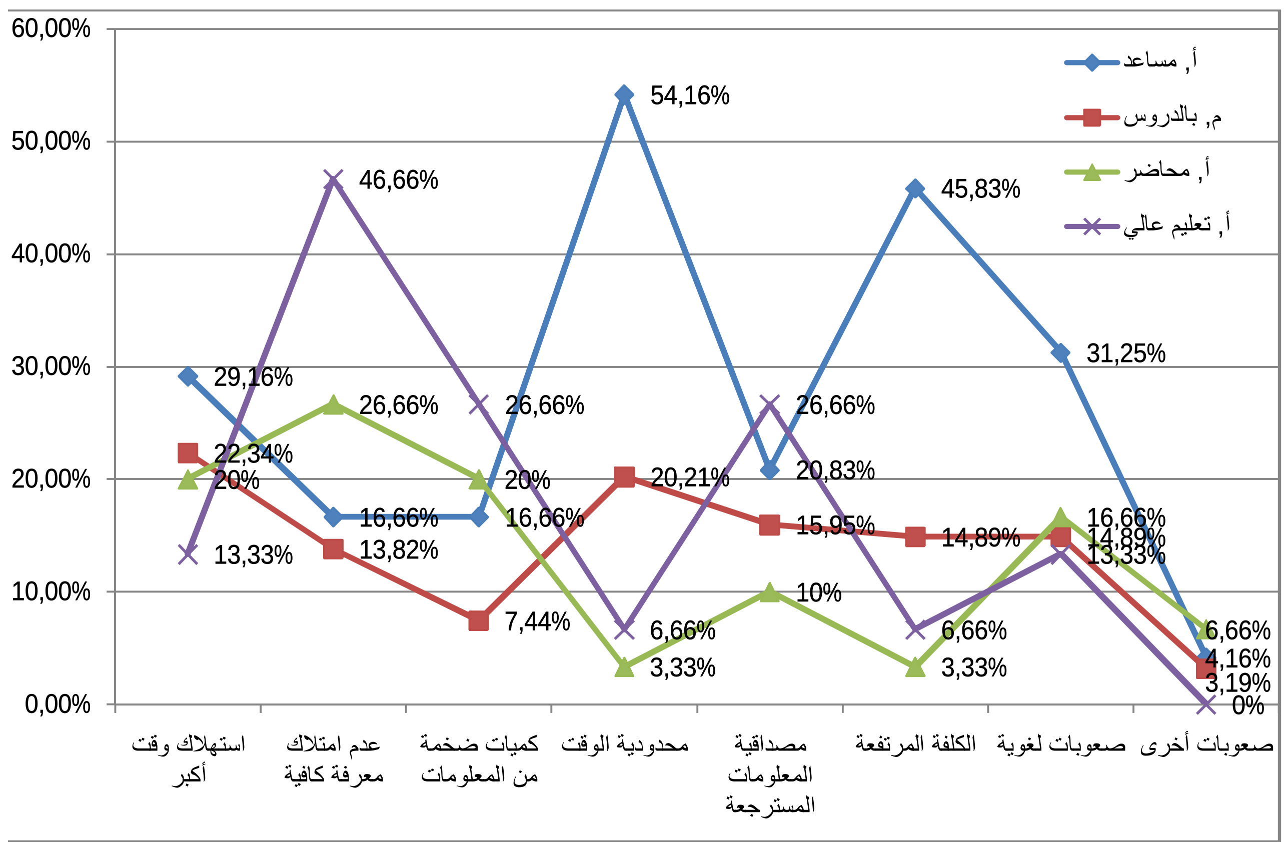
أفراد العينة بها. و على عكس ذلك، فقد جاءت النتائج المسجلة بجامعة منتوري شبه مطابقة للنتائج العامة للجدول من حيث الترتيب، حيث سجلت الصعوبات المتعلقة بمحدودية الوقت المتاح لاستعمال شبكة الإنترنت أكبر عدد من الإجابات بهذه الجامعة بنسبة 18.39٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة توازي 23.92٪ من مجموع أفراد العينة بهذه المؤسسة التعليمية. كما جاءت الصعوبات المتعلقة باستهلاك وقت أكبر على حساب مهام أخرى في الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات موازاة مع مشكلة الكلفة المرتفعة المترتبة عن استعمال الوثائق الإلكترونية بنسبة 16.5٪ من مجموع الإجابات لكل واحدة منهما، علما بأنها نسبة توازي 21.47٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة. أما بالمدرسة العليا للأساتذة، فقد اعتبر المشكل المتعلق باستهلاك وقت أكبر على حساب مهام أخرى أكثر الصعوبات التي تواجه الأساتذة و الباحثين في استعمال الوثائق الإلكترونية بهذه المدرسة، بنسبة 63.63٪ من مجموعهم الكلي بها، و هو ما يوافق 35.29٪ من مجموع الإجابات الواردة بها عن هذا السؤال. في حين اعتبرت الصعوبة المتعلقة باسترجاع كميات ضخمة من المعلومات ثاني أكبر صعوبة تواجههم عند استعمال الوثائق الإلكترونية، بنسبة إجابة تقدر بـــ 23.52٪ من مجموع الإجابات الواردة بهذه المدروسة، و هو ما يعادل 36.36٪ من مجموع مجتمع المبحوثين بها. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بالصعوبات التي تواجه الأساتذة و الباحثين في استعمال الوثائق الإلكترونية بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا، انطلاقا من مجموعهم بكل واحدة منها:



الشكل رقم 160: الصعوبات التي تواجه الأساتذة و الباحثين المستجوبين في استعمال الوثائق الإلكترونية بكل مؤسسة تعليمية على حدا من مجموعهم الكلي بكل منها

أما على مستوى توزيع النتائج حسب رتب الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث مجتمعة، فتشير الأرقام الواردة بالجدول إلى وجود تباين في النتائج من رتبة إلى أخرى. حيث يعتبر المشكل المرتبط بمحدودية الوقت لاستعمال شبكة الإنترنت أكثر المشاكل التي تواجه فئة الأساتذة المساعدين بنسبة إجابة تقدر بـــ 24.76٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة، و هي نسبة تعادل ما لا يقل عن 54.16٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بعينة الدراسة. في حين اعتبر الأساتذة و الباحثون المنتمون إلى رتبة الأساتذة المساعدين المكلفين بالدروس بأن أكبر مشكل يواجههم في استعمال الوثائق الإلكترونية يتمثل في استهلاك وقت أكبر على حساب مهام أخرى، بنسبة 19.81٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة، و هي نسبة توازي 22.34٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة. بينما اعتبر من جهتهم كل من فئتي الأساتذة المحاضرين و أساتذة التعليم العالي بأن أكبر صعوبة تواجههم في استعمال هذا النوع من الوثائق تتمثل في عدم امتلاك معرفة كافية على استعمال هذه المصادر، بنسب إجابة تقدر على التوالي

بـــ 25٪ و 33.33٪ من مجموع الإجابات المسجلة بكل رتبة، و هما نسبتان تساويان على التوالي 26.66٪ و 46.66٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة. و الجدير بالملاحظة في هذا السياق، هو أن الصعوبة المتعلقة بمحدودية الوقت لاستعمال شبكة الإنترنت – التي تعتبر أكبر صعوبة تواجه الأساتذة و الباحثين في استعمال الوثائق الإلكترونية حسب النتائج العامة كما رأينا سابقا – جاءت في الرتبة الأخيرة في ترتيب هذه الصعوبات في فئة الأساتذة المحاضرين رفقة الصعوبة المتعلقة بارتفاع كلفة هذه المصادر، بتسجيل كل واحدة منهما لـــ03.12٪ فقط من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة، و هو ما يمثل 03.33٪ فقط من مجموع أفراد كل فئة بعينة الدراسة. كما احتلتا هاتين الصعوبتين الرتبة ما قبل الأخيرة في ترتيب هذه الإجابات بفئة أساتذة التعليم العالي، بنسب إجابة تقدر بـــ 04.76٪ فقط من مجموع إجابات هذه الفئة لكل واحدة منهما، و هو ما يعادل 06.66٪ من مجموع أفراد الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى هذه الرتبة بعينة الدراسة. و هو ما قد يؤدي بنا إلى استنتاج مفاده أنه كلما ارتفعت رتبة الأساتذة و الباحثين المستجوبين كلما خفت وطأة الصعوبات المتعلقة بالوقت و الكلفة المرتبطين باستعمال الوثائق الإلكترونية، و العكس صحيح. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بالصعوبات التي تواجه الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث مجتمعة حسب كل رتبة على حدا، انطلاقا من مجموعهم الكلي بكل منها:



الشكل رقم 161: الصعوبات التي تواجه الأساتذة و الباحثين المستجوبين في استعمال الوثائق الإلكترونية بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة حسب كل رتبة على حدا من مجموعهم الكلي بكل منها

و لمعرفة أسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث خصصنا الجدول التالي الذي جاءت نتائجه على النحو التالي:

س.21- في حالة عدم استعمالك للوثائق الإلكترونية، ما هي الأسباب؟:

المؤسسة التعليمية	الإجابة	الرتبة: أ. مساعد	%	م. بالدروس	%	أ. مح	%	أ. ت. عالي	%	مج	%
جامعة الأمير عبد القادر	1	01	16.66	02	28.57	01	33.33	00	00	04	21.05
	2	02	33.33	03	42.85	01	33.333	01	33.33	07	36.84
	3	01	16.66	02	28.57	01	33.33	01	33.33	05	26.31
	4	02	33.33	00	00	00	00	01	33.33	03	15.78
	5	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجموع		06	100	07	100	03	100	03	100	19	100
جامعة منتوري قسنطينة	1	04	18.18	11	50	07	14.17	03	50	25	37.31
	2	08	36.36	03	13.63	02	11.76	00	00	13	19.4
	3	03	13.63	02	09.09	02	11.76	02	33.33	09	13.43
	4	07	31.81	06	27.27	05	29.41	00	00	18	26.86
	5	00	00	00	00	01	05.88	01	16.66	02	02.98
المجموع		22	100	22	100	17	100	06	100	67	100
المدرسة العليا للأساتذة	1	00	00	00	00	01	50	00	00	01	10
	2	01	33.33	02	40	00	00	00	00	03	30
	3	01	33.33	02	40	01	50	00	00	04	40
	4	01	33.33	01	20	00	00	00	00	02	20
	5	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجموع		03	100	05	100	02	100	00	00	10	100
المجموع الكلي	1	05	16.12	13	38.23	09	40.9	03	33.33	30	31.25
	2	11	35.48	08	23.52	03	13.63	01	11.11	23	27.08
	3	05	16.12	06	17.64	04	18.18	03	33.33	18	18.75
	4	10	32.25	07	20.58	05	22.72	01	11.11	23	27.08
	5	00	00	00	00	01	04.54	01	11.11	02	02.08
المجموع		31	100	34	100	22	100	09	100	96	100

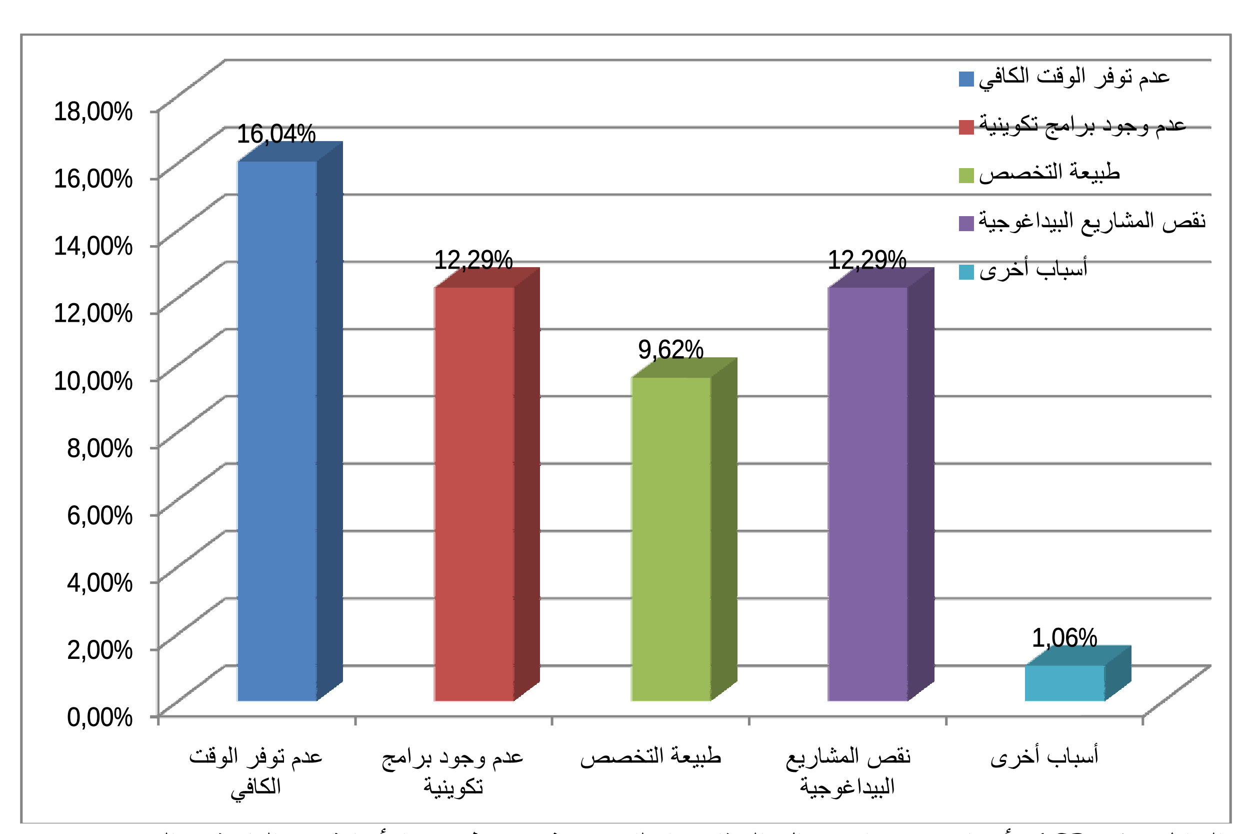
1: عدم توفر الوقت الكافي لتعلم استعمال هذه المصادر	2: عدم وجود برامج تكوينية على استعمال هذه المصادر	3: طبيعة التخصص لا تستلزم استعمال هذه المصادر	4: نقص المشاريع البيداغوجية لإدماج هذه المصادر في العملية التعليمية بقسمكم	5: أسباب أخرى

الجدول رقم 94: أسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة

يشير هذا الجدول إلى أسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث، و هو أمر ضروري لتمكين أكبر عدد من المجتمع العلمي و الأكاديمي من الاستعمال الأمثل للخدمات التي

تقوم على هذا النوع من الوثائق بعيدا عن المعوقات التي قد تحول دون ذلك. و تجدر الإشارة بداية إلى أن نسبة الإجابة على هذا السؤال يمكن اعتبارها ضعيفة مقارنة بأسئلة أخرى، و هو أمر منطقي بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول رقم 87 المشار إليه سابقا و الذي يفيد بأن 07.48٪ فقط من الأساتذة و الباحثين المستجوبين لم يعبروا عن استعمالهم للوثائق الإلكترونية في إطار نشاطاتهم العلمية و البحثية. و في سياق آخر، فقد اتضح كذلك بأن أكبر سبب لعدم استعمال الوثائق الإلكترونية حسب الإجابات الواردة بالجدول يرجع إلى عامل الوقت، حيث اعتبرت 31.25٪ من مجموع الإجابات الواردة عن السؤال بأن سبب ذلك يرجع إلى عدم توفر الوقت الكافي لتعلم استعمال هذه المصادر، و هي نسبة تعادل 16.04٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين. و هو ما يؤدي إلى استنتاج بأن عامل الوقت يمثل أكبر صعوبة تواجه من يستعملون الوثائق الإلكترونية كما رأينا في الجدول السابق، كما يمثل أول أسباب عدم استعمال هذا النوع من الوثائق كما هو موضح في هذا الجدول. كما مثلت العوامل ذات العلاقة بالجوانب التنظيمية ثاني أهم أسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث تحصل كل من السبب المتمثل في عدم وجود برامج تكوينية على استعمال هذه المصادر، و السبب الآخر المتمثل في نقص المشاريع البيداغوجية لإدماج هذه المصادر في العملية التعليمية، حيث تحصلا بالتساوي على نسبة 27.08٪ من مجموع الإجابات الخاصة بالسؤال لكل واحد منهما. علما بأنها نسبة تمثل 12.29٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. يتلوهما السبب المرتبط بطبيعة التخصص التي لا تستلزم استعمال هذه المصادر في العملية التعليمية و البحثية حسب رأي الأساتذة و الباحثين المجيبين عن هذا الخيار ضمن السؤال و البالغة نسبتهم 09.62٪ من مجموعهم الكلي، و هي نسبة توازي 18.75٪ من مجموع الإجابات كما هو موضح في الجدول. و تجدر الإشارة في هذا السياق، إلى أن كل الأساتذة و الباحثين الذين عبروا عن هذا الرأي ينتمون إلى تخصصات العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الأدبية، و هو ما يؤكد وجود علاقة فعلية بين طبيعة التخصص و استعمال الوثائق الإلكترونية للأغراض التعليمية و البحثية. حيث

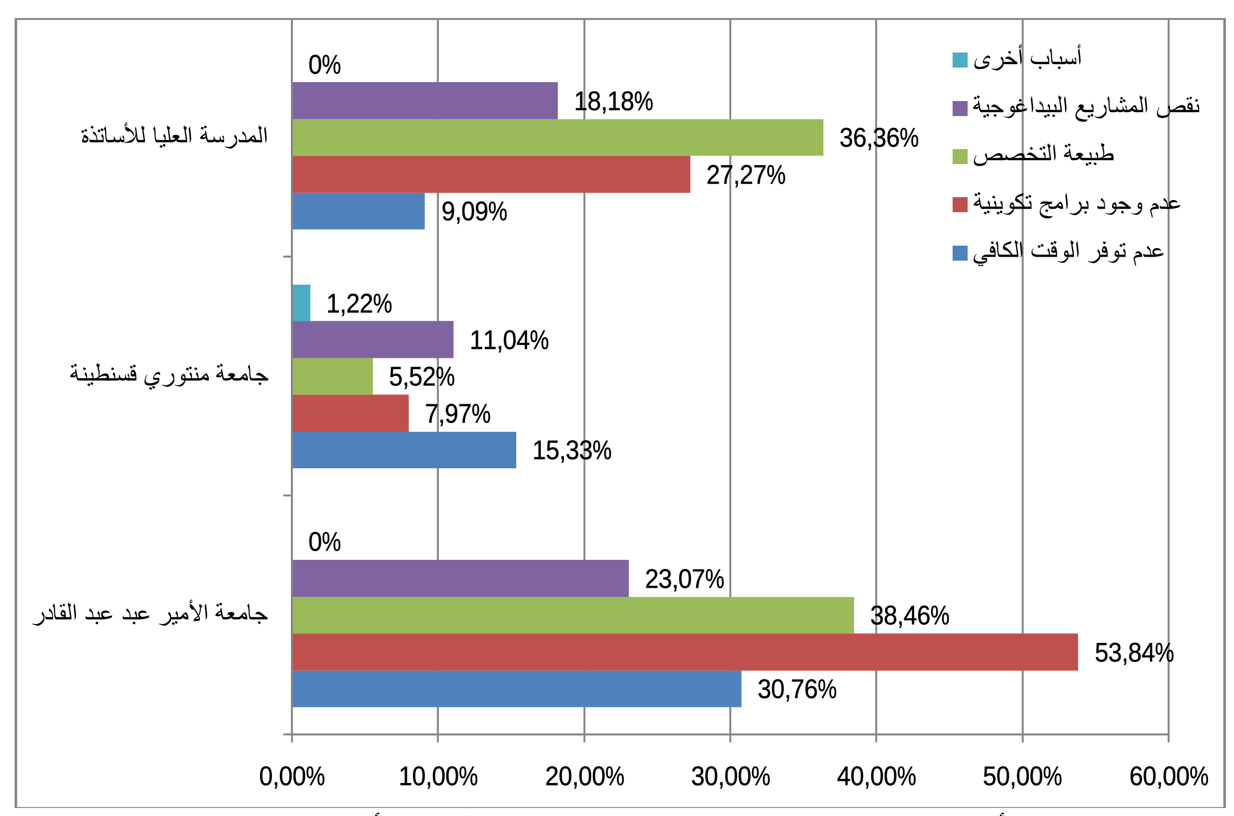
يستنتج من ذلك بأن نسبة استعمال هذه الوثائق تكون أكبر لدى الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى التخصصات العلمية و التقنية مقارنة بنظرائهم من التخصصات الإنسانية و الاجتماعية. بينما بلغت نسبة الإجابات المتعلقة بالأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال و المتمثلة في عدم الرغبة في استعمال الوثائق الإلكترونية - لكونها لا تقدم منفعة علمية حسب رأي الأساتذة و الباحثين المعبرين عن هذا الرأي – 02.08٪ من مجموع الإجابات، و هو ما يعادل 01.06٪ فقط من المجموع الكلي لعينة الدراسة. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بأسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة، انطلاقا من مجمعهم الكلي:



الشكل رقم 162: أسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة من مجموعهم الكلي

أما فيما يتعلق بتوزيع النتائج الواردة في الجدول حسب كل مؤسسة تعليمية على حدا، فالملاحظ أن هناك تباين في النتائج من مؤسسة تعليمية إلى أخرى. حيث اعتبر السبب المتمثل في عدم وجود برامج تكوينية على استعمال المصادر الإلكترونية أهم أسباب

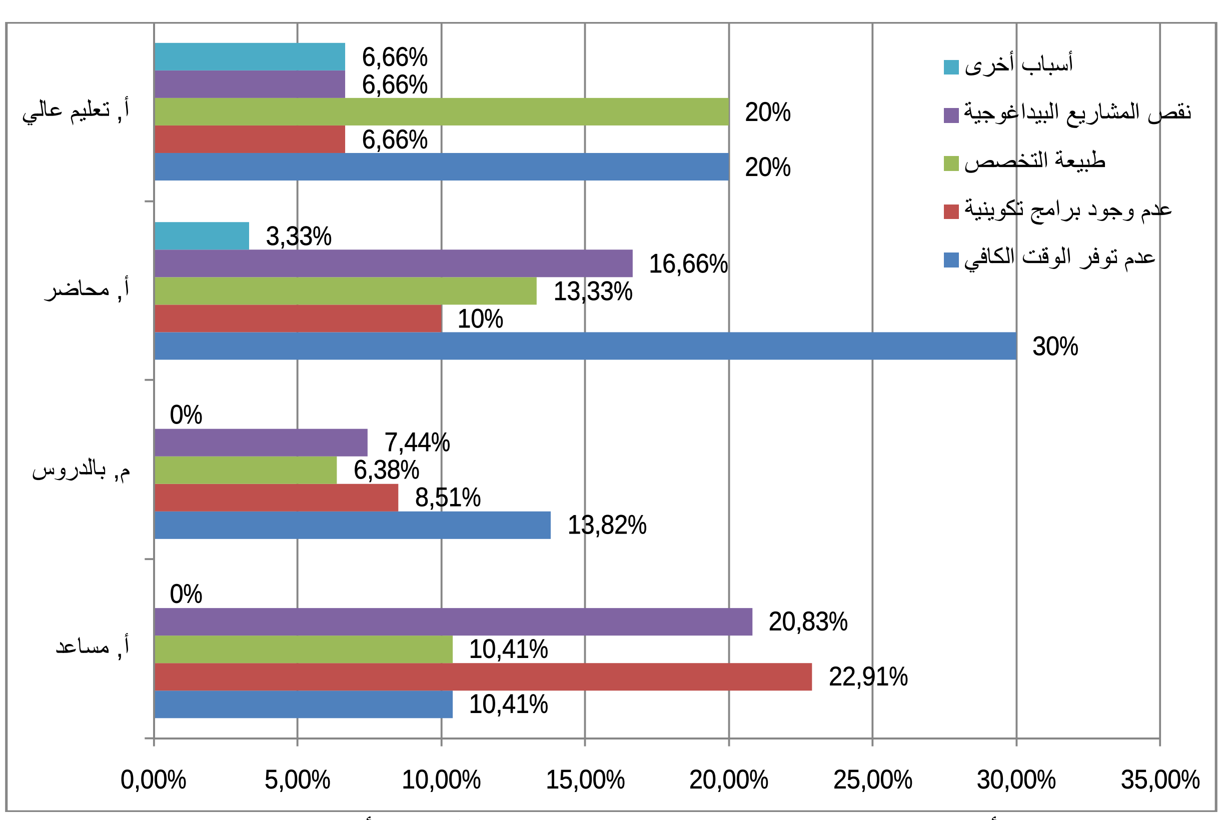
استعمال هذا النوع من الوثائق من الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر، بنسبة إجابة تقدر بـــ 36.84٪ من مجموع الإجابات المسجلة بهذه الجامعة، و هي نسبة تعادل ما يقل عن 53.84٪ من مجموع أفراد العينة بها. بينما تمثل الأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال أقل أسباب في عدم استعمال هذه الوثائق بهذه الجامعة، حيث لم تسجل أية إجابة حول هذا الخيار بها. بينما مثل السبب المتمثل في عدم توفر الوقت الكافي لتعلم استعمال الوثائق الإلكترونية أكبر أسباب عدم استعمال هذه الوثائق بجامعة منتوري قسنطينة، بتسجيله لــ 37.31٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها بهذه الجامعة، و هي نسبة توازي 15.33٪ من مجموع مجتمع المبحوثين بها. كما مثلت الأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال أقل أسباب عدم استعمال هذه الوثائق بهذه الجامعة، بنسبة إجابة تقدر بـــ 02.18٪ فقط من مجموع الإجابات، بما يعادل 01.22٪ فقط من مجموع أفراد العينة بهذه المكتبة. و من جهة أخرى، فقد اعتبر طبيعة التخصص أهم أسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية حسب رأي الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة بنسبة إجابة تقدر بـــ 40٪ من مجموع الإجابات الواردة بها. و هو ما يوازي 36.36٪ من مجموع أفراد العينة بهذه المدرسة. و هو أمر لا يتعارض مع النتائج العامة للجدول لكون كل أفراد الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه المدرسة ينتمون إلى تخصصات الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية. بينما لم ترد أية إجابة حول الأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بأسباب عدم استعمال الوثائق ألإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا، انطلاقا من عددهم بكل منها:



الشكل رقم 163: أسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا من مجموعهم بكل منها

و على صعيد آخر، فقد تباينت النتائج الواردة في الجدول من رتبة إلى أخرى، حيث اعتبر السبب المتمثل في عدم وجود برامج تكوينية على استعمال المصادر الإلكترونية أهم أسباب عدم استعمال هذا النوع من الوثائق لدى رتبة الأساتذة المساعدين، بنسبة إجابة تقدر بـــ 35.48٪ من مجموع الإجابات المسجلة عن هذه الرتبة. و هي نسبة تمثل 22.91٪ من مجموع هذه الفئة بالعينة الإجمالية للدراسة. في حين اعتبر الأساتذة و الباحثون المنتمون إلى فئات الأساتذة المكلفين بالدروس، و المحاضرين و أساتذة التعليم العالي بأن أهم سبب في عدم استعمالهم لهذه الوثائق يتمثل في عدم توفر الوقت الكافي لتعلم استعمال هذه المصادر، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 38.23٪، و 40.9٪ و33.33٪ من مجموع الإجابات الواردة عن كل فئة، مع العلم بأن هذه النسب تمثل على التوالي 13.82٪، و 30٪ و 20٪ مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة. مع الإشارة إلى أن هذا السبب يتساوى مع السبب المتعلق بطبيعة التخصص من حيث عدد الإجابات بالنسبة لفئة أساتذة التعليم العالي. بينما اشتركت كل الرتب في السبب الأقل أهمية من

حيث عدد الإجابات، و المتمثل في الأسباب الأخرى غير تلك الواردة في الجدول، بحصوله على 04.52٪ و 11.11٪ من مجموع الإجابات الواردة على التوالي من فئتي الأساتذة المحاضرين و أساتذة التعليم العالي. مع العلم بأن هاتين النسبتين توازيان على التوالي 03.33٪ و 06.66٪ من مجموع أفراد هاتين الرتبتين بعينة الدراسة. في حين لم ترد أية إجابة حول هذا السبب لدى فئتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس. و فيما يلي الشكل التالي الذي يوضح توزيع نسب أسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين حسب رتبهم، انطلاقا من مجموع كل منها بعينة الدراسة:



الشكل رقم 164: أسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة حسب رتبهم من مجموعهم بكل منها

و في سياق متصل حاولنا معرفة درجة اعتماد الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة على مكتبة مؤسستهم التعليمية في القيام بنشاطاتهم البحثية و العلمية من خلال طرح السؤال رقم 22، فجاءت النتائج على النحو التالي:

6-3- توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية:

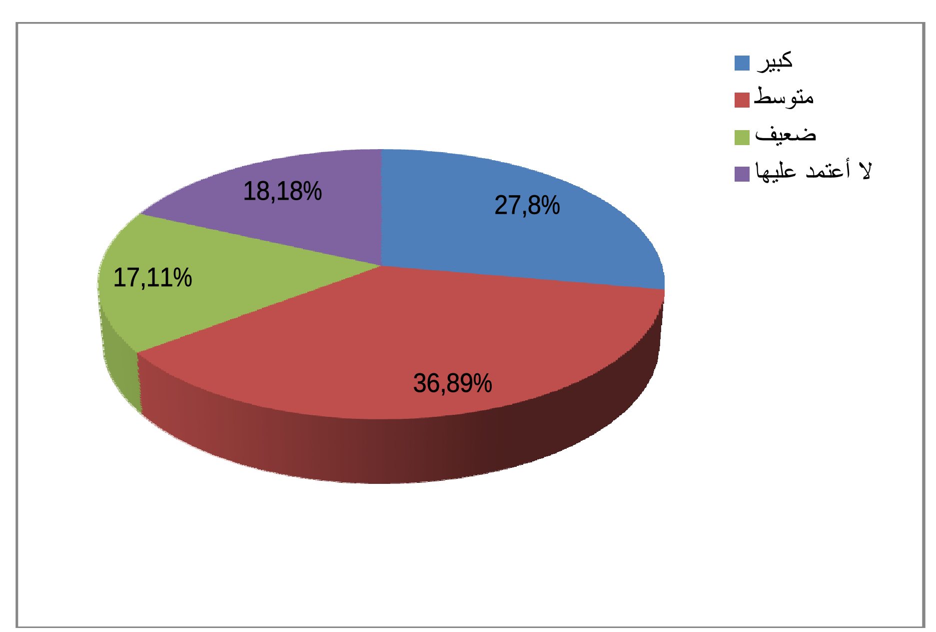
س.22- هل تعتمد(ين) على مكتبة مؤسستك التعليمية في القيام بنشاطاتك البحثية و العلمية بشكل ؟ :

المؤسسة التعليمية	الإجابة	الرتبة								مج	٪
		أ. مسا	٪	م. بالدروس	٪	أ. مح	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	كبير	02	50	02	33.33	00	00	00	00	04	30.76
	متوسط	01	25	02	33.33	00	00	00	00	03	23.07
	ضعيف	00	00	01	16.66	01	50	01	100	03	23.07
	لا أعتمد عليها	01	25	01	16.66	01	50	00	00	03	23.07
المجموع		04	100	06	100	02	100	01	100	13	100
جامعة منتوري قسنطينة	كبير	15	36.58	30	36.14	03	12	00	00	48	29.44
	متوسط	18	43.9	38	45.78	06	24	02	14.28	64	39.26
	ضعيف	03	07.31	06	07.22	08	32	06	42.85	23	14.11
	لا أعتمد عليها	05	12.19	09	10.84	08	32	06	42.85	28	17.17
المجموع		41	100	83	100	25	100	14	100	163	100
المدرسة العليا للأساتذة	كبير	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	متوسط	01	33.33	01	20	00	00	00	00	02	18.18
	ضعيف	01	33.33	03	60	02	66.66	00	00	06	54.54
	لا أعتمد عليها	01	33.33	01	20	01	33.33	00	00	03	27.27
المجموع		03	100	05	100	03	100	00	00	11	100
المجموع الكلي	كبير	17	35.41	32	34.04	03	10	00	00	52	27.8
	متوسط	20	41.66	41	43.61	06	20	02	13.33	69	36.89
	ضعيف	04	08.33	10	10.63	11	36.66	07	46.66	32	17.11
	لا أعتمد عليها	07	14.58	11	11.7	10	33.33	06	40	34	18.18
المجموع		48	100	94	100	30	100	15	100	187	100

الجدول رقم 95: وتيرة الاعتماد على مكتبة المؤسسة التعليمية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية

نهدف من خلال طرح هذا السؤال إلى معرفة توجهات الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث نحو اعتمادهم على مكتبة مؤسستهم التعليمية في القيام بنشاطاتهم البحثية و العلمية، من خلال اقتراح أربعة مستويات للإجابة عن هذا السؤال، بدءا بالاعتماد بشكل كبير، وانتهاء بعدم الاستعمال بشكل مطلق. حيث اتضح من خلال الأرقام الواردة بالجدول، بأن هناك استجابة ملحوظة من طرف مجتمع المبحوثين حول هذا الموضوع، حيث اعتبر ما لا يقل عن 36.89٪ منهم بأنهم يعتمدون على مكتبة مؤسستهم التعليمية بشكل متوسط. في حين اعتبر 27.8٪ منهم بأنهم يعتمدون عليها بشكل

كبير. بينما بلغت نسبة الأساتذة و الباحثين الذين لا يعتمدون نهائيا على مكتبة مؤسستهم التعليمية 18.18٪ من مجموعهم الكلي، و هي نسبة يمكن اعتبارها كبيرة بالنظر إلى أهمية المكتبة في دعم العملية التعليمية و البحثية بشكل عام. يليهم في الرتبة الأخيرة الأساتذة و الباحثون الذين يعتمدون عليها بشكل ضعيف، و المقدرة نسبتهم بـــ 17.11٪ من مجموعهم الكلي، و هو ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم 165: توزيع نسب الاعتماد على مكتبة المؤسسة التعليمية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة في القيام بنشاطاتهم البحثية و العلمية

أما فيما يتعلق بتوزيع النتائج على كل مؤسسة تعليمية على حدا، فيمكن إيجازها في النقاط الأساسية التالية:

- اعتبر أغلب الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر بأنهم يعتمدون على مكتبة الجامعة بشكل كبير، بنسبة 30.76٪ من مجموعهم الكلي، بينما تساوت بقية درجات الاعتماد الأخرى المقترحة في السؤال في عدد الإجابات، بحصول كل واحدة منها على 23.07٪ من مجموع المستجوبين بهذه الجامعة.

- تطابقت الإجابات الواردة عن جامعة منتوري قسنطينة من النتائج العامة المشار إليها أعلاه من حيث الترتيب. حيث اعتبر أغلب الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها بأنهم يعتمدون على مكتبة الجامعة بنسبة 39.26٪ من مجموعهم الكلي، يتولهم الأساتذة

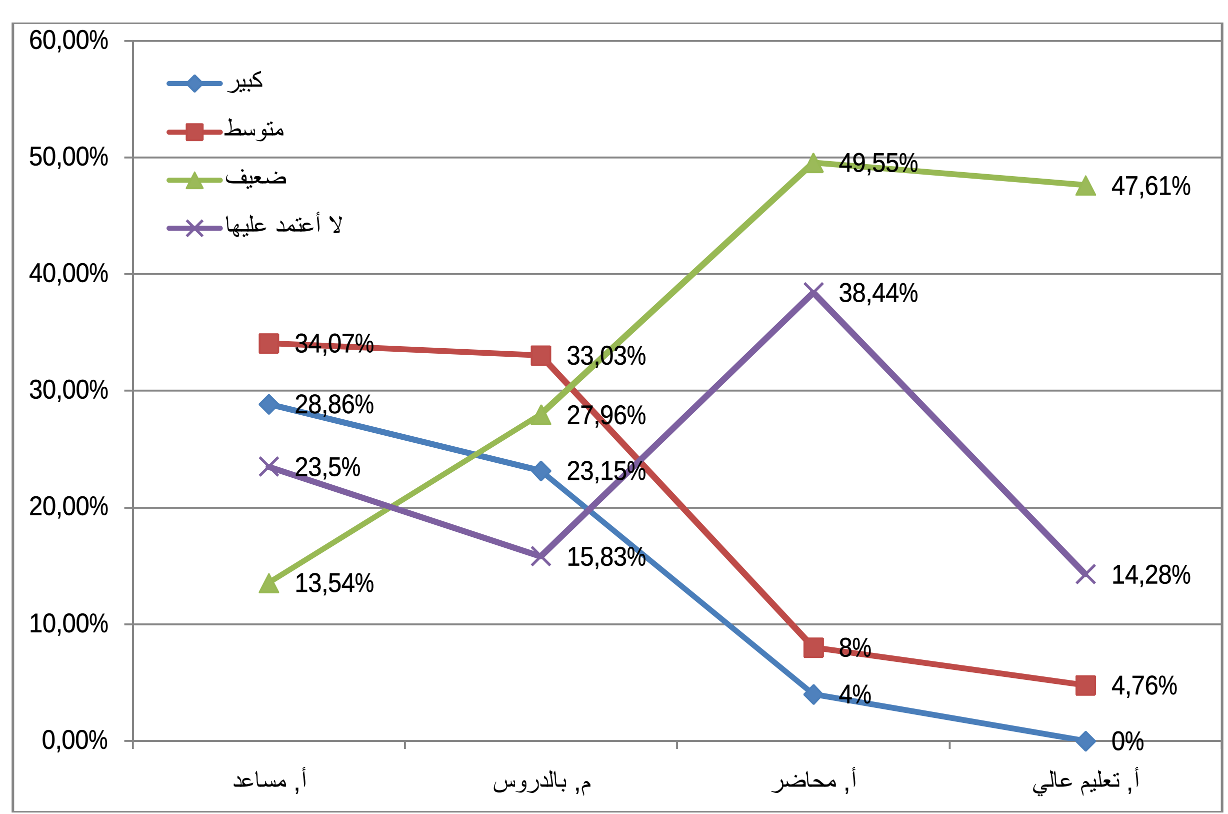
و الباحثون الذين يعتمدون على مكتبة الجامعة بنسبة 29.44٪، ثم نظراؤهم الذين لا يعتمدون عليها بشكل مطلق بنسبة 17.17٪، فأولئك الذين يعتمدون عليها بشكل ضعيف، و الذين قدرت نسبتهم بـــ 14.11٪ من مجموع المبحوثين بهذه الجامعة.

- أما بالمدرسة العليا للأساتذة، فقد اعتبر أغلب الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها بأنهم يعتمدون على مكتبة المدرسة بشكل ضعيف بنسبة 54.54٪، يتبعهم أولئك الذين لا يعتمدون مطلقا على المكتبة و البالغة نسبتهم 27.27٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المبحوثين بهذه المدرسة، ثم أولئك الذين يعتمدون عليها بشكل متوسط بنسبة 18.18٪ من ذات المجموع. بينما لم ترد أية إجابة حول درجة الاعتماد الكبيرة بهذه المؤسسة التعليمية.

و على صعيد آخر، فقد لوحظ نوع من التباين بين نتائج الجدول حسب الرتب، حيث تطابقت النتائج المتعلقة برتبتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس من حيث الترتيب، إذ جاءت مماثلة لترتيب النتائج العامة المشار إليها أعلاه. حيث اعتبر أغلب الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى هاتين الفئتين بأنهم يعتمدون على مكتبة مؤسستهم التعليمية بشكل متوسط، بنسب إجابة قدرت على التوالي بـــ 41.66٪ و 43.61٪ من مجموع كل فئة بعينة الدراسة، يتلوهما نظراؤهم الذين عبروا عن اعتمادهم الكبير لمكتبة مؤسستهم بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 35.41٪ و 34.41٪ من المجموع ذاته، فأولئك الذين لا يعتمدون عليها بشكل مطلق، و البالغة نسبتهم على التوالي بـــ 14.58٪ و 11.7٪ من المجموع نفسه. ثم أولئك الذين يعتمدون عليها بشكل ضعيف بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 08.33٪ و 10.63٪ من ذات المجموع. و من جهة أخرى، فقد تطابقت النتائج المتعلقة برتبتي الأساتذة المحاضرين و أساتذة التعليم العالي من حيث الترتيب، حيث احتلت الفئة التي تعتمد على المكتبة بشكل ضعيف الرتبة الأولى في كلتا الفئتين، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ36.66٪ و 46.66٪ من مجموع كل منهما. بينما احتلت الفئة التي لا تعتمد مطلقا على المكتبة الرتبة الثانية بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 33.33٪ و 40٪ من ذات المجموع. تتلوهما الفئة التي تعتمد على المكتبة بشكل متوسط، و البالغة نسبتها على التوالي 20٪ و 13.33٪ من المجموع ذاته. فأولئك الذين

عبروا عن اعتمادهم على مكتبة مؤسستهم التعليمية بشكل كبير، نسبة 10٪ من مجموع الأساتذة المحاضرين، بينما لم ترد أية إجابة حول هذه الدرجة من الاعتماد عن رتبة أساتذة التعليم العالي.

و انطلاقا من كل هذه الأرقم، نورد الشكل التالي الذي يوضح معدلات درجات الاعتماد على مكتبة المؤسسة التعليمية من طرف الأساتذة ة الباحثين المستجوبين المؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة، حسب كل رتبة على حدا:



الشكل رقم 166: معدلات درجات الاعتماد على مكتبة المؤسسة التعليمية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة حسب كل رتبة على حدا

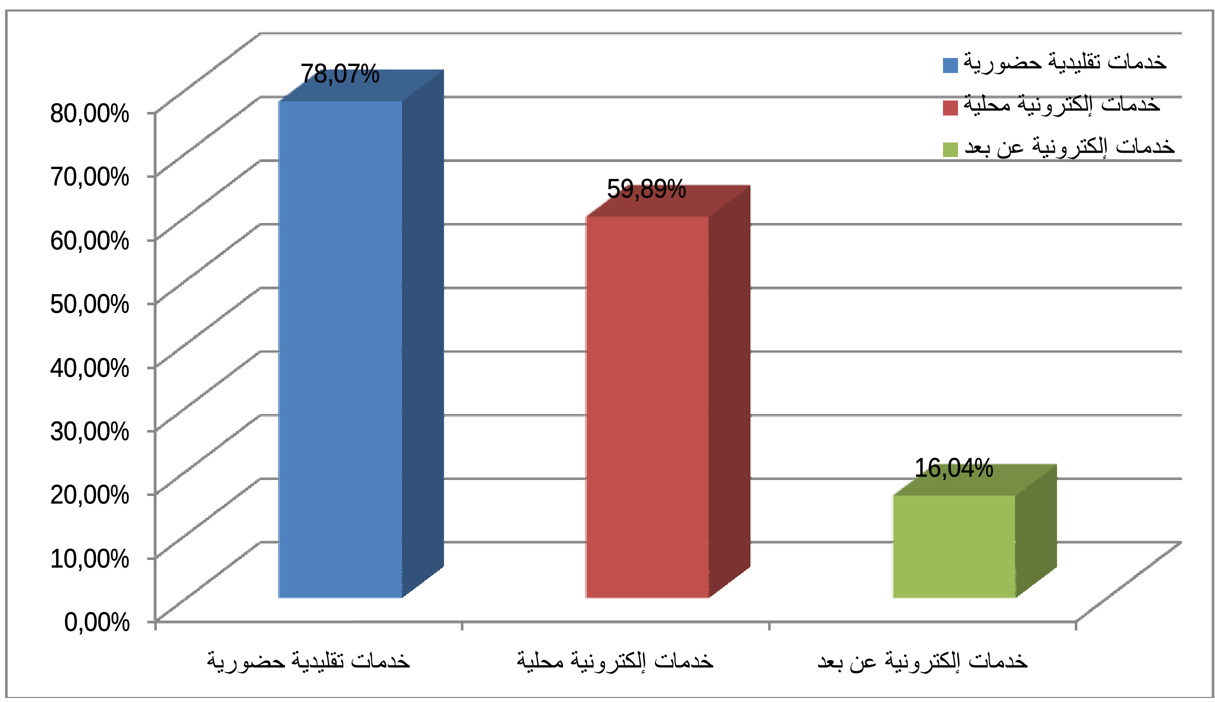
إذ يتضح من خلال هذا الشكل بأن هناك علاقة طردية بين الرتبة و درجة الاعتماد على مكتبة المؤسسة التعليمية في القيام بالنشاطات البحثية و العلمية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين. حيث كلما ارتفعت الرتبة كلما قل الاعتماد على مكتبة المؤسسة التعليمية، و العكس صحيح.

و من جهة أخرى، حاولنا معرفة أنواع الخدمات المكتبية التي يستعملها الأساتذة والباحثون المستجوبون بالمؤسسات التعليمية المدروسة، في حالة اعتمادهم على مكتبة مؤسستهم التعليمية في القيام بنشاطاتهم البحثية و العلمية، فجاءت النتائج ممثلة في الجدول التالي:

س.23- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما نوع الخدمات المكتبية التي تستعلمها(ينها)؟:											
المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الـــرتـــبــــــة								مج	%
		أ. مساعد	%	م. بالدروس	%	أ. محاضر	%	أ. ت. عالي	%		
جامعة الأمير عبد القادر	خدمات تقليدية حضورية	03	75	04	57.14	02	50	00	00	09	56.25
	خدمات إلكترونية محلية	01	25	02	28.57	02	50	01	100	06	37.5
	خدمات إلكترونية عن بعد	00	00	01	14.28	00	00	00	00	01	06.25
المجـــمـــوع		04	100	07	100	04	100	01	100	16	100
جامعة منتوري قسنطينة	خدمات تقليدية حضورية	29	46.03	73	51.77	19	54.28	07	41.17	128	50.19
	خدمات إلكترونية محلية	21	33.33	61	43.26	12	34.28	09	52.94	103	40.39
	خدمات إلكترونية عن بعد	13	20.63	07	04.96	04	11.42	01	15.88	25	09.8
المجـــمـــوع		63	100	141	100	35	100	17	100	255	100
المدرسة العليا للأساتذة	خدمات تقليدية حضورية	02	50	05	55.55	02	66.66	00	00	09	56.25
	خدمات إلكترونية محلية	00	00	02	22.22	01	33.33	00	00	03	18.75
	خدمات إلكترونية عن بعد	02	50	02	22.22	00	00	00	00	04	25
المجـــمـــوع		04	100	09	100	03	100	00	00	16	100
المجموع الكلي	خدمات تقليدية حضورية	34	47.88	82	52.22	23	54.76	07	38.88	146	50.69
	خدمات إلكترونية محلية	22	30.98	65	41.4	15	35.71	10	55.55	112	38.88
	خدمات إلكترونية عن بعد	15	21.12	10	06.36	04	09.52	01	05.55	30	10.41
المجـــمـــوع		71	100	157	100	42	100	18	100	288	100

الجدول رقم 96: أنواع الخدمات المكتبية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين في حالة اعتمادهم على مكتبة مؤسستهم التعليمية

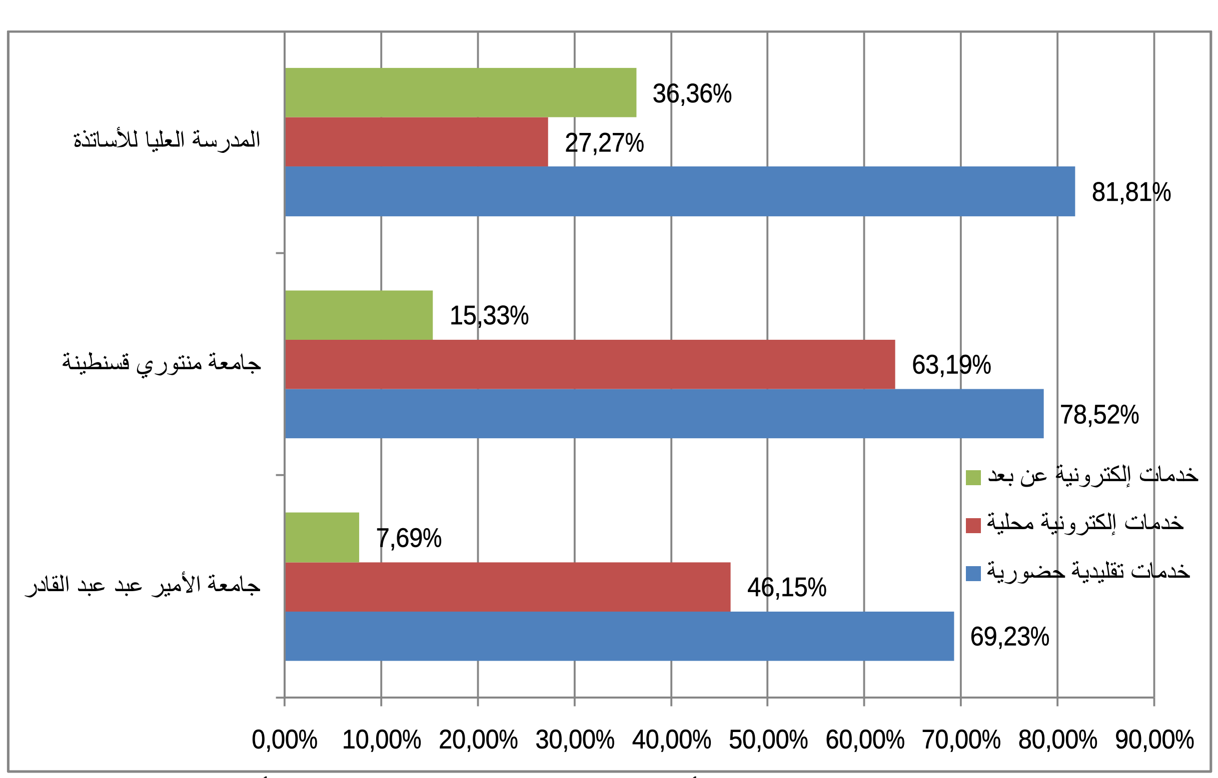
نهدف من خلال طرح هذا السؤال إلى معرفة توجهات الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث نحو أنواع الخدمات المكتبية المستعملة من طرفهم في حالة اعتمادهم على مكتبة مؤسستهم التعليمية في القيام بمختلف نشاطاتهم البحثية و العلمية. حيث أرفقنا مع هذا النوع شروحات حول كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية الواردة في السؤال لكي يتسنى للمبحوثين فهمها و الإجابة الصحيحة على السؤال. و أهم ما يلاحظ عن نتائج هذا الجدول أنها جاءت في شكل مطابق من حيث الترتيب للنتائج الواردة في الجدول رقم 62 المتعلق بالمكتبيين المستجوبين في القسم الأول من الدراسة الميدانية. إذ لوحظ توجه كبير من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين نحو استعمال الخدمات الحضورية سواء كانت في شكل تقليدي أو إلكتروني، حيث سجل الشكل التقليدي لهذا النوع من الخدمات أكبر استجابة من طرف إجابات مجتمع المبحوثين، بحصوله على 50.96٪ من مجموع الإجابات الواردة عن السؤال، و هو ما يعادل 78.07٪ من المجموع الكلي لعينة الدراسة، بينما سجلت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا 38.88٪ من مجموع الإجابات، و هو ما يوازي 59.89٪. و هو ما يؤكد ما أشرنا إليه سابقا في الشطر الأول من الدراسة الميدانية حول وجود فعلي لخدمات إلكترونية محلية بمكتبات المؤسسات التعليمية المدروسة، مما يفسر هذه النسبة التي يمكن اعتبارها كبيرة إذا ما قورنت بنسبة استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد التي سجلت 10.41٪ فقط من مجموع الإجابات الواردة عن السؤال، و هي نسبة تمثل 16.04٪ فقط من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين. و هو ما يؤكد كذلك ضعف هذا النوع من الخدمات في المنظومة الخدماتية لمكتبات المؤسسات التعليمية المدروسة، مما يفسر ضعف نسبة استعمالها من طرف مجتمع المبحوثين. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب الاعتماد على كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة والباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة، انطلاقا من مجموعهم الكلي:



الشكل رقم 167: أنواع الخدمات المكتبية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين في حالة استعمالهم لمكتبة مؤسستهم التعليمية من مجموعهم الكلي

أما إذا نظرنا إلى نتائج الجدول حسب كل مؤسسة تعليمية على حدا، فنجد كذلك بأن ترتيب النتائج بكل واحدة منها ينطبق مع الترتيب العام المشار إليه أعلاه، باستثناء الترتيب المسجل بالمدرسة العليا للأساتذة، أين جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد في الرتبة الثانية بنسبة 25٪ من مجموع الإجابات الواردة عنها، بما يمثل 36.36٪ من مجموع أفراد العينة بها، بعد الخدمات التقليدية الحضورية التي سجلت 56.25٪ من مجموع الإجابات، أي ما يعادل 81.81٪ من مجموع أفراد العينة بهذه المدرسة، و قبل الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا التي سجلت 18.75٪ من مجموع الإجابات، و هو ما يمثل 27.27٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها. أما فيما يتعلق بجامعتي الأمير عبد القادر و منتوري قسنطينة، فقد جاءت نتائجهما مطابقة من حيث الترتيب، حيث سجلت الخدمات التقليدية الحضورية أكبر نسبة إجابة بهما، و المقدرة على التوالي بـــ 56.25٪ و 50.19٪ من مجموع الإجابات الواردة عنهما. و هما نسبتان تمثلان على التوالي 69.23٪ و 78.52٪ من مجموع أفراد العينة بكل واحدة منهما. كما احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا الرتبة الثانية من حيث عدد الإجابات بكلتيهما، بنسب

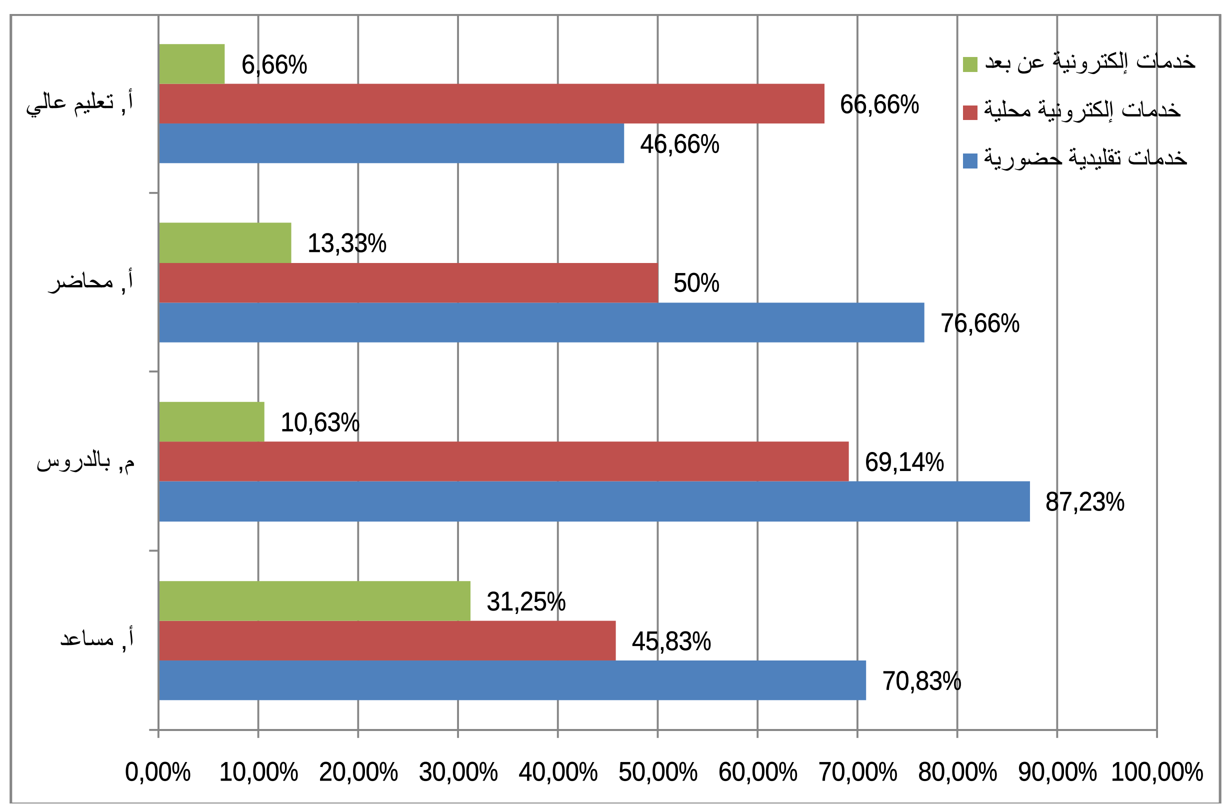
إجابة تقدر على التوالي بـــ 37.5٪ و 40.39٪ من مجموع الإجابات المسجلة بهما، و هما نسبتان تمثلان على التوالي 46.15٪ و 63.19٪ من مجموع أفراد العينة بهما. في حين جاءت الوثائق الإلكترونية المتاحة عن بعد في الرتبة الأخيرة من حيث الاستعمال من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهاتين الجامعتين، بحصولها على التوالي على 16.25٪ و 09.8٪ فقط من مجموع الإجابات الواردة عنهما، مع العلم بأن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 07.69٪ و 15.33٪ من مجموع أفراد العينة بكل واحدة منهما. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا، انطلاقا من مجموعهم بكل منها:



الشكل رقم 168: استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية على حدا من مجموعهم الكلي بكل منها

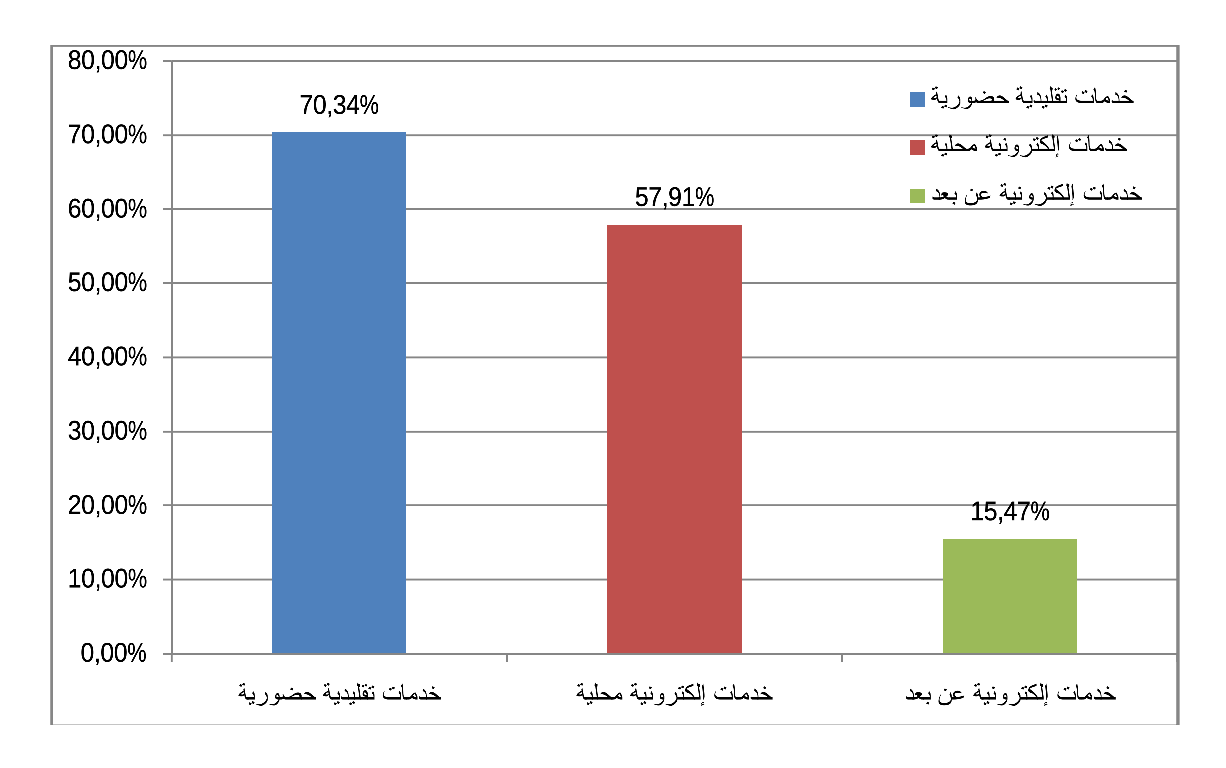
أما فيما يتعلق بتوزيع النتائج حسب كل رتبة على حدا، فيتبين بأن النتائج المتعلقة بكل الرتب المكونة لعينة الدراسة تتطابق مع النتائج العامة من حيث الترتيب، باستثناء رتبة أساتذة التعليم العالي، أين احتلت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا الرتبة الأولى منة

حيث الاستعمال بتسجيلها لـــ 55.55٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الرتبة، و هي نسبة تعادل 66.66٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى هذه الرتبة. بينما جاءت الخدمات التقليدية الحضورية في الرتبة الثانية بنسبة 38.88٪ من مجموع إجابات هذه الفئة، مع العلم بأن هذه النسبة توازي 46.66٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة. في حين جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد في الرتبة الأخيرة من حيث الاستعمال من طرف هذه الفئة بنسبة 05.55٪ فقط من مجموع الإجابات الواردة عنها، و هي نسبة تمثل 06.66٪ من مجموعهم بعينة الدراسة. و من جهة أخرى، احتلت الخدمات التقليدية الحضورية الرتبة الأولى لدى الرتب الأخرى بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 47.88٪، و 52.22٪، و 54.76٪ بالنسبة لفئات الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس و المحاضرين. مع العلم بأن هذه النسب توازي على التوالي 70.83٪، و 87.23٪، و 76.66٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة. كما جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا في الرتبة الثانية بكل هذه الرتب بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 30.98٪، و 41.4٪، و 35.71٪ من مجموع الإجابات المسجلة بكل فئة، و هي نسب توازي على التوالي 45.83٪، و 69.14٪ و 50٪ من مجموع كل فئة بالعينة المدروسة. و قد جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد غي الرتبة الأخيرة من حيث الاستعمال لدى هذه الرتب الثلاث، بتسجيلها على التوالي لـــ 21.12٪، و 06.36٪ و 09.52٪ من مجموع الإجابات الخاصة بكل فئة، و هي نسب تعادل على التوالي 31.25٪، و 10.63٪ و 13.33٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة حسب رتبهم، انطلاقا من مجموعهم بكل منها:



الشكل رقم 169: استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة حسب كل رتبة على حدا من مجموعهم الكلي بكل منها

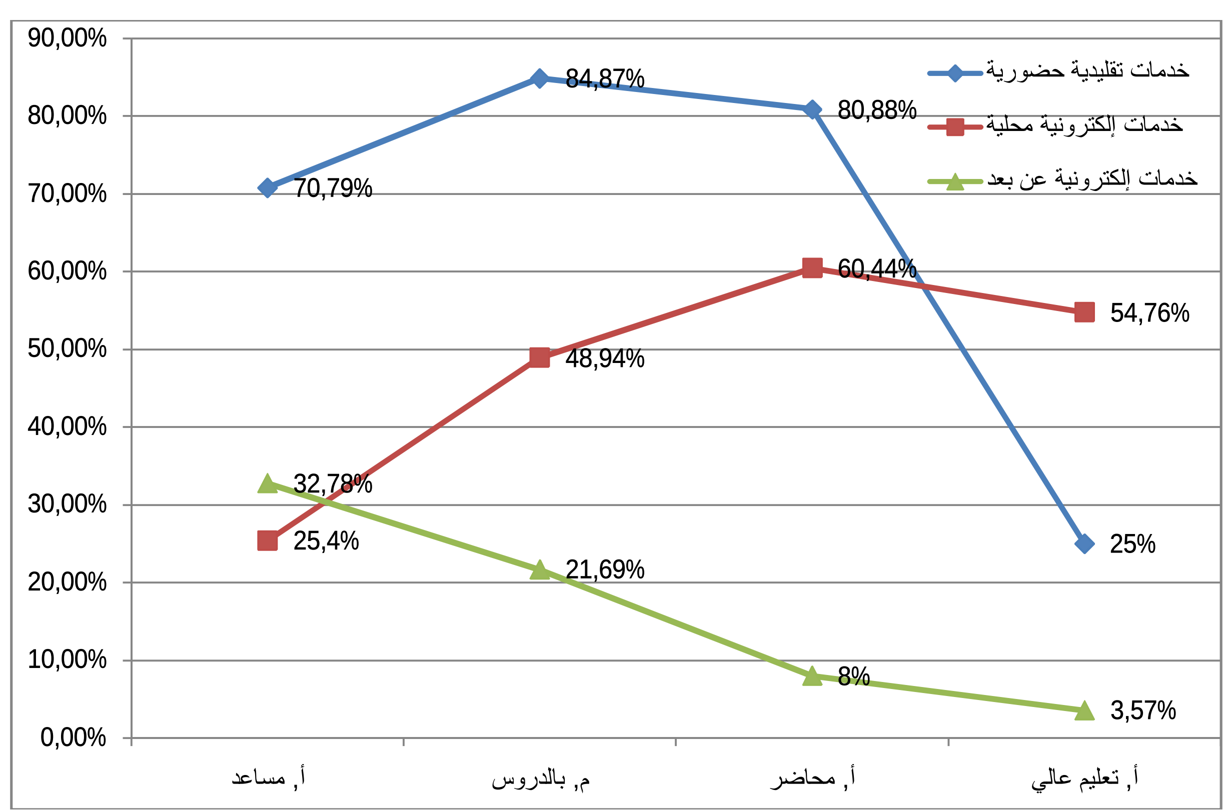
و انطلاقا من النتائج السابقة، يتضح جليا بأن معدل استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة، و بكل رتبهم أقل بكثير مقارنة بأنواع الخدمات المكتبية الأخرى، حيث بلغ 15.47٪، و هو معدل ضعيف إذا ما قورن بمعدل استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المقدر بـــ57.91٪. و كذلك معدل استعمال الخدمات التقليدية الحضورية من طرف مجتمع المبحوثين بمختلف فئاتهم و رتبهم المقدر بـــ 70.34٪، و هو ما يدل على التوجه الإيجابي لمجتمع المبحوثين بشكل عام نحو استعمال الخدمات الحضورية سواء كانت تقليدية أو إلكترونية. و يوضح الشكل التالي معدلات استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف مجمل الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة:



الشكل رقم 170: معدلات استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين في حالة اعتمادهم على مكتبة مؤسستهم التعليمية

و هو الترتيب ذاته الذي نكاد نجده عند كل رتبة مكونة لمجتمع أفراد الدراسة، باستثناء رتبة أساتذة التعليم العالي، أين سجلت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا أعلى معدل استعمال لدى هذه الفئة و المقدر بـــ 54.75٪، قبل الخدمات التقليدية الحضورية التي قدر معدل استعمالها من طرف هذه الفئة بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة 25٪، و بعيدا عن الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد التي سجلت معدل استعمال ضعيف لا يتجاوز 03.57 ٪ لدى هذه الفئة. و كذلك رتبة الأساتذة المساعدين أين احتلت الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد الرتبة الثانية من حيث معدل الاستعمال المقدر بـــ 32.78٪، قبل المعدل المتعلق بالخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، و المقدر بـــ 25.4٪، و بعد المعدل الخاص بالخدمات التقليدية الحضورية المقدر بـــ 70.79٪. بينما سجلت الخدمات التقليدية الحضورية أعلى معدلات الاستعمال لدى الرتبين الأخريين، و المقدر على التوالي بـــ 84.87٪، و 80.88٪ لدى كل من الأساتذة المكلفين بالدروس و المحاضرين بالمؤسسات التعليمية المدروس مجتمعة. تتلوها الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بمعدلات استعمال تقدر على التوالي بـــ 48.94٪ و 60.44٪ بكلتا الفئتين.

ثم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد التي سجلت أدنى معدلات الاستعمال لدى هاتين الفئتين، و المقدرة على التوالي بـــ 21.69٪ و 08٪. و يوضح الشكل التالي توزيع معدلات استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة، حسب كل رتبة على حدا:



الشكل رقم 171: معدلات استعمال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين في حالة اعتمادهم على مكتبة مؤسستهم التعليمية حسب كل رتبة على حدا

و للتفصيل أكثر في الموضوع، حاولنا معرفة أشكال كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة، بدءا بالخدمات التقليدية الحضورية من خلال طرح السؤال رقم 24، و الذي جاءت نتائجه المتعلقة بكل مؤسسة تعليمية ممثلة في الجداول الثلاثة التالية:

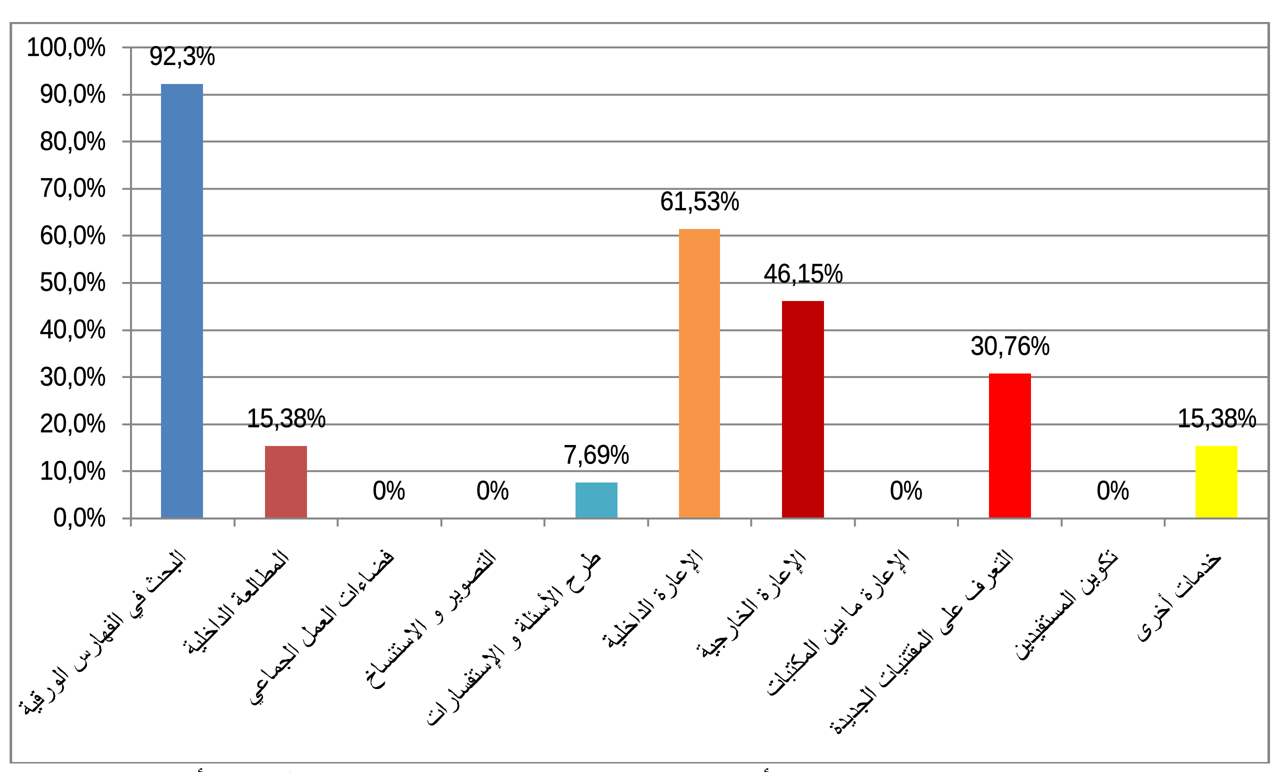
جامعة الأمير عبد القادر										
س.24- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما هي الخدمات التقليدية الحضورية التي تستعملها؟:										
الإجابــة	الــرتـــبـــة								مج	٪
	أ. م	٪	م. د	٪	أ. مح	٪	أ. ت.ع	٪		
البحث في الفهارس الورقية	04	36.36	05	38.46	02	33.33	01	20	12	34.28
المطالعــة الداخليــة	01	09.09	01	07.69	00	00	00	00	02	05.71
استعمال فضاءات للعمل الجماعي	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
خدمة التصوير و الاستنساخ	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
طرح الاستفسارات و الأسئلة	00	00	01	07.69	00	00	00	00	01	02.85
الإعـــارة الداخليـــة	03	27.27	03	23.07	01	16.66	01	20	08	22.85
الإعـــارة الخارجيـــة	02	18.18	02	15.38	01	16.66	01	20	06	17.14
الإعــارة ما بيــن المكتبــات	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
التعرف على المقتنيــات الجديدة	01	09.09	01	07.69	01	16.66	01	20	04	11.42
تكويـــن المستفيديــن	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
خـــدمـــات أخــرى	00	00	00	00	01	16.66	01	20	02	05.71
المــجمــوع	11	100	13	100	06	100	05	100	35	100

الجدول رقم 97: أنواع الخدمات التقليدية الحضورية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر

يسلط هذا الجدول الضوء على استعمال أنواع الخدمات التقليدية الحضورية المتاحة ضمن العرض الخدماتي لمكتبة د.أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين المنتمين إلى هذه الجامعة. و قد أفرزت النتائج الواردة به بأن أكثر أنواع الخدمات التقليدية الحضورية استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة تتمثل في خدمة البحث في الفهارس الورقية الموضوعة تحت تصرف المستفيدين من طرف مكتبة هذه الجامعة، بنسبة إجابة تقدر بــ 34.28٪ من المجموع

الكلي للإجابات الواردة عنها، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تمثل ما لا يقل عن 92.3٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة. و هو ما يدل على أهمية هذه الأداة البحثية في الوصول إلى الوثائق و المعلومات المتوفرة لدى المكتبة، بدليل الإقبال الكبير عليها من طرف مختلف فئات المستفيدين. كما سجلت الخدمات المتعلقة بالإعارة بشكليها الداخلي و الخارجي نسب إجابة معتبرة، خاصة خدمة الإعارة الداخلية التي سجلت 22.85٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة توازي 61.53٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. و من بين المفارقات التي يمكن ملاحظتها في أرقام هذا الجدول، ابتعاد نسبة استعمال خدمة الإعارة الداخلية عن تلك المسجلة عن خدمة المطالعة الداخلية، إذ يفترض أنه كلما ارتفعت نسبة استعمال الإعارة الداخلية كلما ارتفعت نسبة استعمال خدمة المطالعة الداخلية، خاصة و أن مكتبة د. أحمد عروة توفر فضاءات معتبرة للمطالعة الداخلية و للاستعمال الداخلي للمراجع المتوفرة لدى المكتبة. غير أن نسبة استعمال خدمة المطالعة الداخلية حسب الأرقام الواردة بالجدول لا تمثل سوى 05.71٪ من مجموع الإجابات رفقة الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال، و المتمثلة في الإطلاع على المخطوطات المتوفرة لدى المكتبة، مع العلم بأن هذه النسبة توازي 15.38٪ من مجتمع المبحوثين بهذه الجامعة. في حين قدرت نسبة استعمال الإعارة الداخلية من طرف الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى هذه الجامعة بـــ 46.15٪ من المجموع نفسه، و هي نسبة تعادل 17.14٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال بهذه الجامعة مثلما هو موضح في الجدول. كما سجلت خدمة التعرف على المقتنيات الجديدة للمكتبة 11.42٪ من مجموع الإجابات، بما يوازي 30.76٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة، و هو ما يدعو إلى ضرورة الاهتمام أكثر بالخدمات ذات الصلة بالإحاطة الجارية و التعريف بآخر المستجدات و المنشورات الجديدة ذات الصلة بالاهتمامات الموضوعية للمجتمع العلمي و الأكاديمي لهذه الجامعة من طرف القائمين على مكتبتها. و ما يلاحظ كذلك من خلال الأرقام الواردة بالجدول، هو عدم ورود أية إجابة عن أربعة أنواع من الخدمات التقليدية الحضورية المقترحة في السؤال، و المتمثلة

في خدمات استعمال فضاءات للعمل الجماعي، و خدمة التصوير و الاستنساخ، و الإعارة ما بين المكتبات، و تكوين المستفيدين. و هو ما يطرح التساؤل حول ذلك، فهل يرجع السبب إلى عدم استعمال الأساتذة و الباحثين المستجوبين لهذه الخدمات على الرغم من توفرها، أم يرجع ذلك إلى عدم تقديم مكتبة الجامعة لهذا النوع من الخدمات، و هو ما يجعل نظام عرضها الخدماتي يقتصر فقط على عدد محدود من الخدمات، مما يؤدي إلى صعوبة مواجهة و تلبية الاحتياجات المتنوعة و المتغيرة لمجتمع المستفيدين بشكل عام، حيث بقدر ما تتنوع الاحتياجات فإنه من الضرورة التنويع في الخدمات لمسايرتها و تلبيتها بشكل جيد. و يمثل عدم وجود خدمة الإعارة ما بين المكتبات مؤشرا آخر لحالة العزلة التي تعيشها هذه المكتبة، يعكس عدم وجود أطر للتعاون و تشاطر المصادر لدى مكتباتنا الجامعية بشكل عام. و يمثل الشكل التالي توزيع نسب استعمال كل نوع من أنواع الخدمات التقليدية الحضورية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر، انطلاقا من مجموعهم بعينة الدراسة:



الشكل رقم 172: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات التقليدية الحضورية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر من مجموعهم الكلي بها

أما فيما يتعلق بتوزيع نتائج الجدول حسب كل رتبة على حدا، فقد جاءت النتائج الخاصة بمجمل الرتب متقاربة مع النتائج العامة المشار إليها أعلاه من حيث ترتيب استعمال أنواع الخدمات التقليدية الحضورية. حيث سجلت خدمة البحث في الفهارس الورقية أكبر عدد من الإجابات لدى كل الرتب، بحصولها على 36.36٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئة الأساتذة المساعدين، و هي نسبة تمثل كل أفراد هذه الفئة بعينة الدراسة بهذه الجامعة، و 38.46٪ من مجموع إجابات الأساتذة المكلفين بالدروس، و هي نسبة تعادل 83.33٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة بهذه الجامعة، و 33.33٪ من مجموع الإجابات المسجلة عن فئة الأساتذة المحاضرين، و هي نسبة تمثل كذلك كل أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة بهذه الجامعة. مع ملاحظة أن نسبة استعمال هذه الخدمة تتساوى مع النسب المتعلقة بخدمات الإعارة الداخلية و الخارجية، التعرف على المقتنيات الجديدة، و الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في الجدول، على اعتبار أن هناك أستاذ واحد فقط ينتمي إلى هذه الرتبة بجامعة الأمير عبد القادر بالعينة الإجمالية للدراسة. بينما احتلت خدمتي الإعارة الداخلية و الخارجية على التوالي الرتبتين الثانية و الثالثة بكل من فئتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 27.27٪ و 23.07٪ من مجموع الإجابات الواردة عن الرتبتين بالنسبة للإعارة الداخلية، و هما نسبتان تعادلان على التوالي 75٪ و 50٪ من مجموع أفراد هاتين الرتبة بهذه الجامعة. كما سجلت خدمة الإعارة الخارجية على التوالي 18.18٪ و 15.38٪ من مجموع الإجابات الخاصة بالفئتين، و هما نسبتان توازيان على التوالي 50٪ و 33.33٪ من مجموع أفراد هاتين الفئتين بهذه الجامعة. بينما تساوت هاتين الخدمتين من حيث نسب الاستعمال على مستوى رتبة الأساتذة المحاضرين مع خدمتي التعرف على المقتنيات الجديدة و الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في الجدول، بحصول كل واحدة منها على 16.66٪ من مجموع الإجابات المسجلة عن هذه الفئة، و هي نسبة تمثل 50٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بجامعة الأمير عبد القادر. في حين لم تجل خدمة التعرف على المقتنيات الجديدة على التوالي سوى 09.09٪ و 07.69٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئتي

الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس، مع الإشارة بأن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 25٪ و 16.66٪ من مجموع أفراد هاتين الفئتين بهذه الجامعة. مع ملاحظة أنه لم ترد أية إجابة على مستوى هاتين الرتبتين حول الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال على عكس فئتي الأساتذة المحاضرين و أساتذة التعليم العالي مثلما أشرنا إليه سابقا.

أما فيما يتعلق بإجابات الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة، فقد خصصنا لهم الجدول التالي الذي يوضح الأرقام التالية:

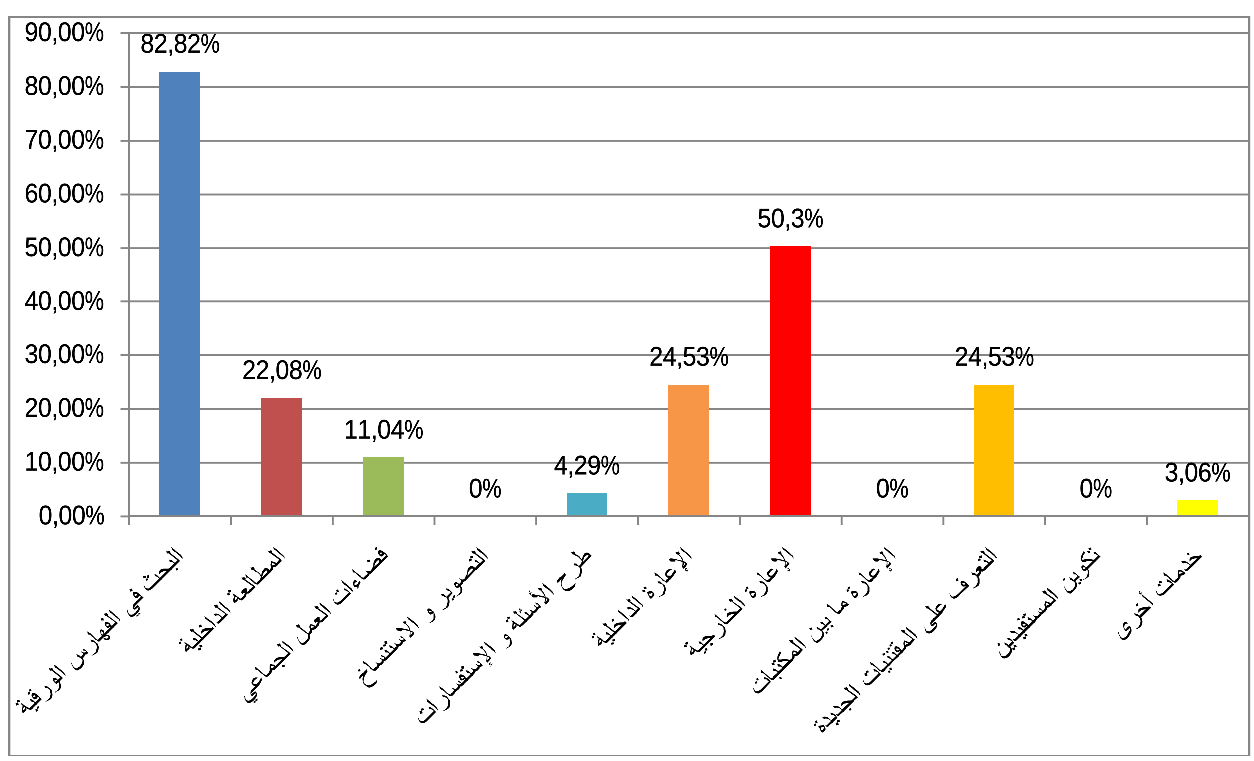
جامعة منتوري قسنطينة										
س.24- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما هي الخدمات التقليدية الحضورية التي تستعملها؟:										
الإجابـــة	الـــرتــبـــــة								مج	٪
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ . ت.	٪		
البحث في الفهارس الورقية	37	36.27	73	41.24	17	32.07	08	25.8	135	37.19
المطالعـــة الداخليـــة	12	11.76	21	11.86	02	03.77	01	03.22	36	09.91
استعمال فضاءات للعمل الجماعي	05	04.9	12	06.77	01	01.88	00	00	18	04.95
خدمة التصوير و الاستنساخ	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
طرح الاستفسارات و الأسئلة	02	01.96	03	01.69	01	01.88	01	03.22	07	01.92
الإعـــــارة الداخليـــــة	09	08.82	15	08.47	11	20.75	05	16.12	40	11.01
الإعـــــارة الخارجيـــــة	23	22.54	31	17.51	16	30.18	12	38.7	82	22.58
الإعـــارة ما بيـــن المكتبـــات	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
التعرف على المقتنيـــات الجديدة	11	10.78	20	11.29	05	09.43	04	12.9	40	11.01
تكويـــــن المستفيديـــن	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
خـــدمـــــات أخـــرى	03	02.94	02	01.12	00	00	00	00	05	01.37
المـــجمـــوع	102	100	177	100	53	100	31	100	363	100

الجدول رقم 98: أنواع الخدمات التقليدية الحضورية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة

على غرار الجدول السابق، يتناول هذا الجدول نسب استعمال الخدمات المكتبية الحضورية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة، حيث توضح الأرقام الواردة به بأن أكثر الخدمات استعمالا بهذه الجامعة تتمثل في خدمة البحث في الفهارس الورقية، و هو شيء تشترك فيه مع جامعة الأمير عبد القادر، بنسبة إجابة

تقدر بــ 37.19٪ من مجموع الإجابات المحصل عنها من هذه الجامعة، و هي نسبة تمثل 82.82٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها. كما اعتبرت الإعارة الخارجية ثاني أهم الخدمات التقليدية الحضورية استعمالا من طرف مجتمع المبحوثين بهذه الجامعة، بنسبة 22.58٪ من مجموع الإجابات الواردة عنها، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تعادل 50.3٪ من مجموع أفراد العينة بها. تتلوها الإعارة الداخلية رفقة خدمة التعرف على المقتنيات الجديدة للمكتبة، بنسبة 11.01٪ من مجموع الإجابات لكل واحدة منها، و هي نسبة تمثل 24.53٪ من مجموع أفراد الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة بعينة الدراسة. ثم خدمة المطالعة الداخلية التي سجلت 09.91٪ من مجموع الإجابات، بما يوازي 22.08٪ من مجموع أفراد هذه العينة بجامعة منتوري قسنطينة. و تأتي في المراتب الموالية خدمات استعمال فضاءات للعمل الجماعي، و الخدمة المرجعية، و الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال المتمثلة في تصفح الخرائط و المخطوطات بنسب ضعيفة و متقاربة تقدر على التوالي بــ 04.95٪، و 01.92٪ و01.37٪ فقط من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الجامعة، مع العلم بأن هذه النسب تمثل على التوالي 11.04٪، و 04.29٪ و 03.06٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. كما تجدر إشارة إلى عدم ورود أية إجابة عن خدمات التصوير و الاستنساخ، و الإعارة ما بين المكتبات و تكوين المستفيدين، و هو ما يؤكد حالة العزلة و العمل الانفرادي الذي تعاني منه مكتباتنا الجامعية كما أشرنا إليه في تحليل الجدول السابق. كما يعبر ذلك أيضا عن عدم قيام هذه المكتبات بوظائفها التكوينية ذات الصلة بتكوين المستفيدين على استعمال مصادر و خدمات المكتبة، و هو أمر لا يتعارض مع نتائج الجدول رقم 94، المتعلق بأسباب عدم استعمال الوثائق الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، حيث اتضح بأن نسبة كبيرة منهم ترجع ذلك إلى عدم تنظيم دورات تدريبية و تكوينية من طرف الجامعة أو المكتبة لتعلم استعمال هذه المصادر. و يوضح الشكل التالي توزيع نسب استعمال الخدمات التقليدية الحضورية من طرف

الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة، انطلاقا من مجموعهم بهذه الجامعة:



الشكل رقم 173: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات التقليدية الحضورية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة من مجموعهم الكلي بها

إما فيما يتعلق بتوزيع النتائج حسب الرتب، فقد تباينت النتائج بشكل نسبي من رتبة إلى أخرى، حيث اعتبرت خدمة البحث في الفهارس الورقية الأكثر استعمالا من طرف فئات الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس و المحاضرين، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 36.27٪، و 41.24٪ و 32.07٪ من مجموع الإجابات الواردة عن كل فئة، و هي نسب تعادل على التوالي 90.24٪، و 87.95٪ و 68٪ من مجموع أفراد كل رتبة حسب الترتيب الوارد أعلاه بجامعة منتوري قسنطينة. بينما اعتبرت خدمة الإعارة الخارجية الأكثر استعمالا من طرف أساتذة التعليم العالي بهذه الجامعة، بنسبة 38.7٪ من مجموع الإجابات المسجلة عن هذه الفئة، و هو ما يعادل 85.71٪ من مجموعهم الكلي بها. في حين اعتبرت هذه الخدمة ثاني أهم أنواع الخدمات من حيث الاستعمال من طرف فئات الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس و المحاضرين، حيث سجلت على التوالي

22.54٪، و 17.51٪ و 30.18٪ من مجموع إجابات كل فئة، و هي نسب توازي على الترتيب 56.09٪، و 37.34٪ و 64٪ من مجموع أفراد كل فئة بهذه الجامعة. و على العكس من ذلك، اعتبرت خدمة البحث في الفهارس الورقية ثاني أهم أنواع الخدمات استعمالا من طرف فئة أساتذة التعليم العالي بنسبة إجابة تقدر بـــ 25.8٪ من مجموع إجابات هذه الفئة، و هي نسبة توازي 57.14٪ من مجموعهم بهذه الجامعة. و تجدر الإشارة إلى شبه التطابق في ترتيب أنواع الوثائق التقليدية الحضورية من حيث الاستعمال بين رتبتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس، مع استثناء بسيط يتمثل في تسجيل الخدمة المرجعية لأضعف عدد من الإجابات – إذا استثنينا الخدمات التي لم ترد حولها أية إجابة – على مستوى رتبة الأساتذة المساعدين بـــ 01.96٪ من مجموع الإجابات الواردة عنها، بما يوازي 04.87٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بالجامعة المعنية بالجدول، في حين تحصلت الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال على أضعف عدد من الإجابات حول هذا السؤال من فئة الأساتذة المكلفين بالدروس بـــ 01.12٪ من مجموعها الكلي، و هو ما يمثل 02.4٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى هذه الرتبة بجامعة منتوري قسنطينة. و من جهتها، تماثلت النتائج المتبقية المتعلقة برتبتي الأساتذة المحاضرين و أساتذة التعليم العالي من حيث ترتيب أنواع الخدمات التقليدية الحضورية من حيث الاستعمال، مع التنبيه إلى عدم ورود إجابات حول الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال – بالإضافة إلى الخدمات المشار إليها أعلاه – عن فئة الأساتذة المحاضرين، و هو الأمر نفسه بالنسبة لفئة أساتذة العليم العالي بالإضافة إلى خدمة استعمال فضاءات للعمل الجماعي التي لم ترد عنها أية إجابة كذلك من طرف هذه الرتبة.

و فيما يلي الجدول المتعلق باستعمال أنواع الخدمات التقليدية الحضورية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة:

المدرسة العليا للأساتذة										
س.24- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما هي الخدمات التقليدية الحضورية التي تستعملها؟:										
الإجابـــة	الـــرتـــبـــة								مج	٪
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ. ت.ع	٪		
البحث في الفهارس الورقية	02	50	04	36.36	01	20	00	00	07	35
المطالعـــة الداخليـــة	01	25	02	18.18	00	00	00	00	03	15
استعمال فضاءات للعمل الجماعي	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
خدمة التصوير و الاستنساخ	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
طرح الاستفسارات و الأسئلة	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
الإعـــــارة الداخليـــــة	00	00	00	00	02	40	00	00	02	10
الإعـــــارة الخارجيـــــة	01	25	04	36.36	01	20	00	00	06	30
الإعـــارة ما بيـــن المكتبـــات	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
التعرف على المقتنيـــات الجديدة	00	00	01	09.09	01	20	00	00	02	10
تكويـــــن المستفيديـــن	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
خـــدمـــــات أخـــرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المـــجمـــوع	04	100	11	100	05	100	00	00	20	10

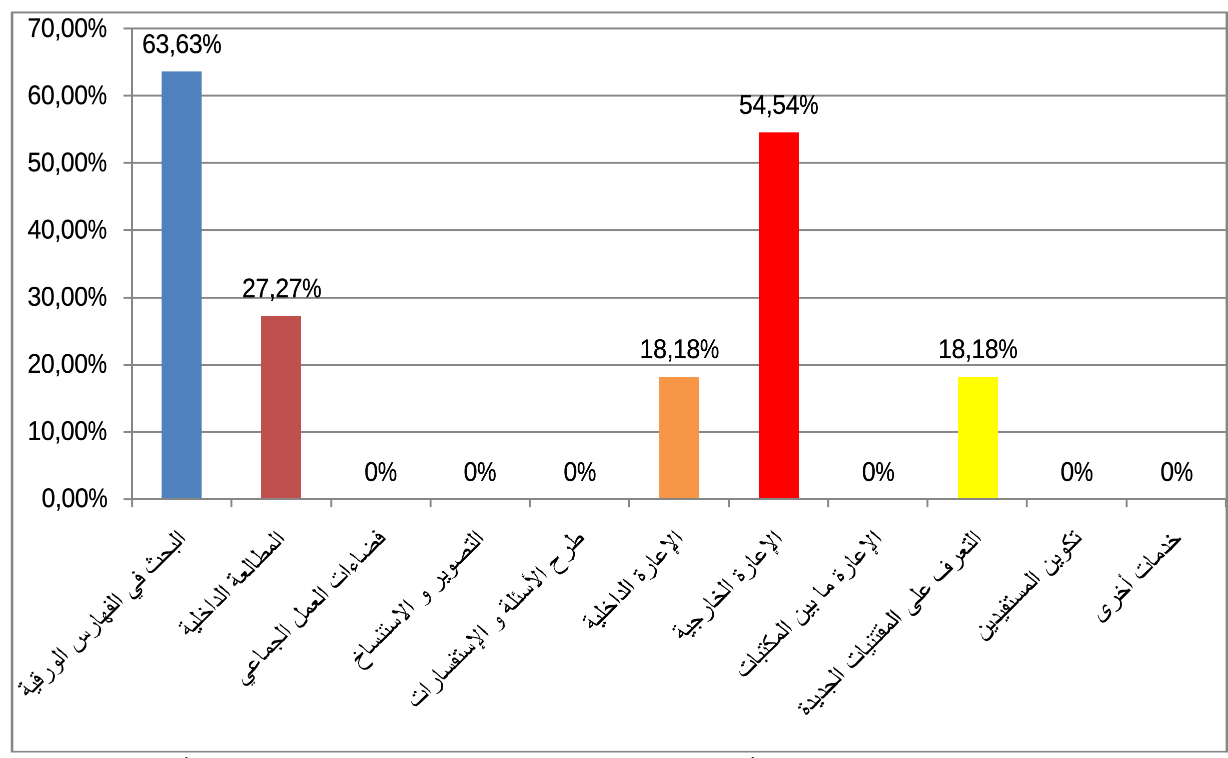
الجدول رقم 99: أنواع الخدمات التقليدية الحضورية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة

يتعلق هذا الجدول باستعمال أنواع الخدمات التقليدية الحضورية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة، حيث يلاحظ من خلال الأرقام الواردة به أن هناك استجابة ضعيفة لهذا السؤال من طرف مجتمع المبحوثين بهذه المؤسسة التعليمية. و يمكن تحديد أهم الملاحظات المتعلقة بنتائج هذا الجدول في العناصر التالية:

- الملاحظ عدم ورود أية إجابة على أغلبية أنواع الخدمات المقترحة في السؤال، و المتمثلة في الخدمات الست التالية: استعمال فضاءات للعمل الجماعي، خدمة التصوير

و الاستنساخ، الخدمة المرجعية، الإعارة ما بين المكتبات، تكوين المستفيدين و الخدمات الأخرى غير تلك المقترحة في السؤال. و هو ما يؤكد ما أشرنا إليه في الجدولين السابقين حول انحصار العرض الخدماتي للمكتبات المدروسة على عدد محدود من الخدمات التقليدية، على الرغم من أن هذا النوع من الخدمات هو الأكثر استعمالا من طرف مجتمع المبحوثين مثلما هو موضح في الجدول رقم 96.

- اعتبرت خدمة البحث في الفهارس الورقية الأكثر استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة، و هو أمر تشترك فيه مع المؤسسات التعليمية الأخرى المدروسة. بحصول هذه الخدمة على 35٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه المدرسة، بما يعادل 63.63٪ من مجموع أفراد العينة بها. تليها خدمات الإعارة الخارجية و المطالعة الداخلية، و الإعارة الداخلية و التعرف على المقتنيات الجديدة على التوالي في المراتب الموالية، مع تساوي كل من الخدمتين الأخيرتين في نسب الإجابة، بتسجيلها على التوالي على 30٪، و 15٪ و 10٪ بالنسبة للخدمتين المتساويتين في عدد الإجابات. و هي نسب تمثل على التوالي 54.54٪، و 27.27٪ و 18.18٪ من مجموع أفراد مجتمع المبحوثين بهذه المدرسة. و فيما يلي شكل يوضح توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات التقليدية الحضورية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة، انطلاقا من مجموعهم الكلي بها:



الشكل رقم 174: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات التقليدية الحضورية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة من مجموعهم الكلي بها

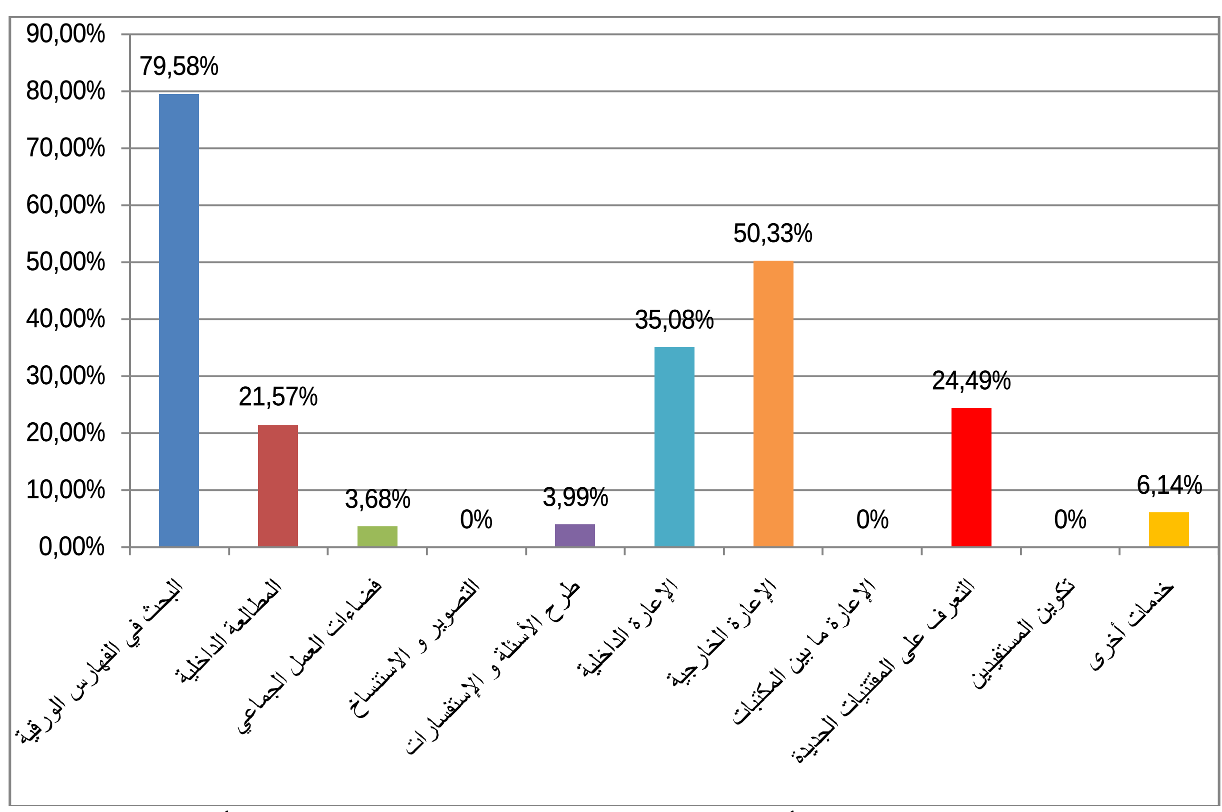
أما فيما يتعلق بتوزيع نتائج الجدول حسب الرتب، فيمكن تسجيل الملاحظات الأساسية التالية:

- سجلت أضعف استجابة لهذا السؤال لدى فئة الأساتذة المساعدين، حيث عبرت هذه على استعمال ثلاثة خدمات فقط ضمن القائمة المقترحة في السؤال، في حين عبر الأساتذة المكلفون بالدروس و المحاضرون عن استعمالهم لأربعة خدمات ضمن القائمة المقترحة. مع التذكير بعدم وجود فئة أساتذة التعليم العالي بهذه المؤسسة التعليمية.

- اعتبرت خدمة البحث في الفهارس التقليدية الأكثر استعمالا لدى فئتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس، بالإضافة إلى خدمة الإعارة الخارجية بالنسبة لهذه الأخيرة، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 50٪ و 36.36٪ من مجموع الإجابات الواردة عنهما، و هي نسب توازي على التوالي 66.66٪ و 80٪ من مجموع أفراد كل رتبة بهذه المدرسة. في حين اعتبرت خدمة الإعارة الداخلية الأكثر استعمالا من طرف الأساتذة المحاضرين بهذه المدرسة، بـــ 40٪ من مجموع الإجابات الواردة عنهم، و هو ما يعادل 66.66٪ من مجموعهم الكلي بها. بينما اعتبرت خدمتي المطالعة الداخلية

و الإعارة الخارجية الأقل استعمالا – إذا استثنينا الخدمات التي لم ترد عنها إجابات – من طرف رتبة الأساتذة المساعدين، بتسجيل كل واحدة منهما لـــ25٪ من مجموع الإجابات، بما يساوي 33.33٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بالمدرسة العليا للأساتذة. بينما اعتبرت خدمة التعرف على المقتنيات الجديدة الأقل استعمالا من طرف المكلفين بالدروس، بـــ 09.09٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة، و هي نسبة توازي 20٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بهذه المدرسة. و من جهتها، اعتبرت كل من خدمة البحث في الفهارس الورقية و الإعارة الخارجية و التعرف على المقتنيات الجديدة الخدمات الأقل استعمالا من طرف فئة أساتذة التعليم العالي بهذه المؤسسة التعليمية – إذا استثنينا الخدمات التي لم تسجل أية إجابة كما هو الشأن بالنسبة للرتب الأخرى -، بحصول كل واحدة منها على 20٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة، و هي نسبة تمثل 33.33٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بالمدرسة العليا للأساتذة.

و انطلاقا من النتائج الواردة في الجداول الثلاث السابقة، يوضح الشكل التالي معدلات استعمال كل نوع من أنواع الخدمات الحضورية التقليدية من طرف الأساتذة و الباحثين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث مجتمعة و بكل رتبهم:



الشكل رقم 175: معدلات استعمال أنواع الخدمات التقليدية الحضورية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة

إذ يظهر هذا الشكل بوضوح بأن خدمة البحث في الفهارس الورقية تعتبر الأكثر استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة بمعدل استعمال مرتفع يقدر بـــ79.58٪، و هو معدل بعيد عن ذلك الخاص بخدمة الإعارة الخارجية التي جاءت في الرتبة الثانية بـــ 50.33٪، بينما قدر أقل معدل استعمال بـــ 03.68٪، و هو متعلق بخدمة توفير فضاءات للعمل الجماعي. في حين يتبين كذلك عدم وجود خدمات التصوير و الاستنساخ، و الإعارة ما بين المكتبات و تكوين المستفيدين بالمؤسسات التعليمية الثلاث مجتمعة. و هو ما يدعو إلى ضرورة التفكير في إدراج هذه الخدمات الضرورية ضمن العرض الخدماتي لمكتبات هذه المؤسسات التعليمية.

و في السياق ذاته، حاولنا معرفة أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث، و معدلات استعمال كل واحدة منها من خلال طرح السؤال رقم 25، حيث جاءت النتائج ممثلة في الجداول الثلاثة التالية:

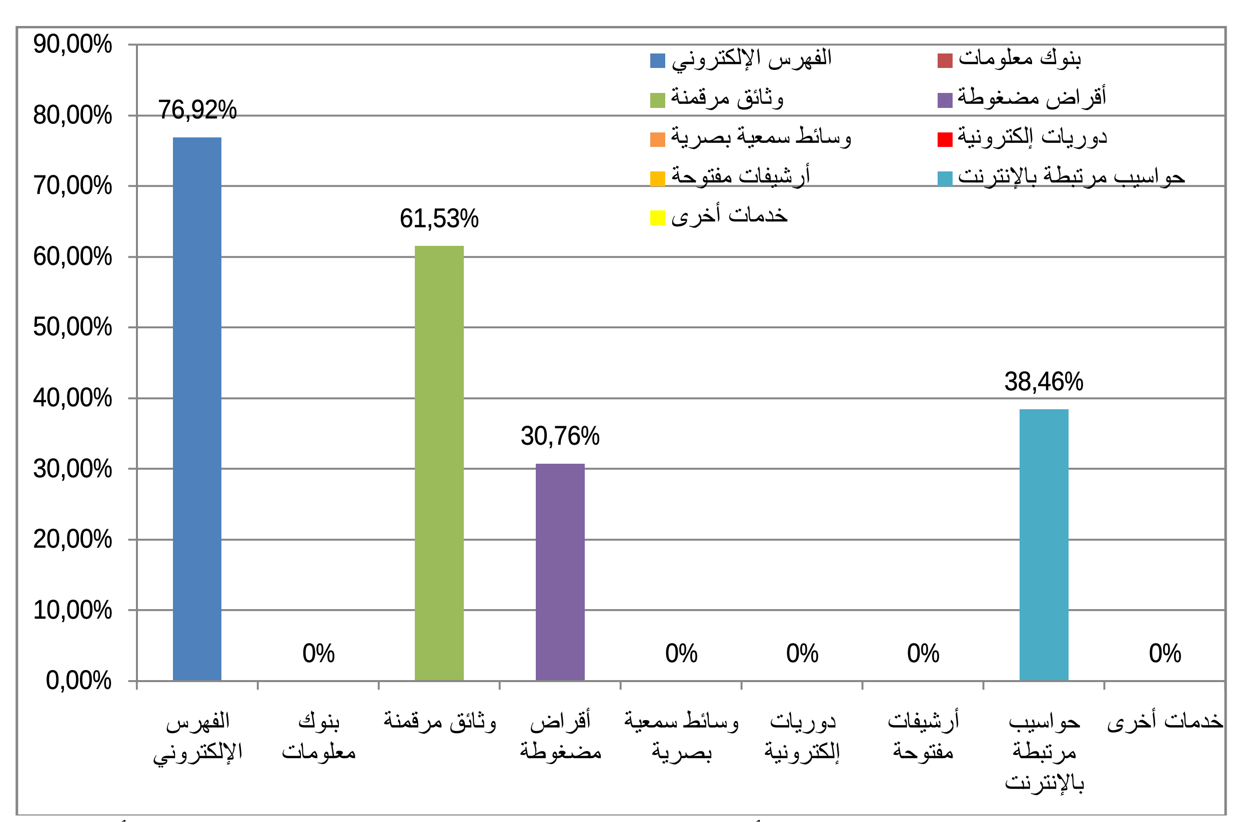
جامعة الأمير عبد القادر										
س.25- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما هي الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا التي تستعملها؟:										
الإجابـــة	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ. ت.ع	٪		
البحث في الفهرس الإلكتروني (OPAC)	03	37.5	04	33.33	02	40	01	50	10	37.03
بنوك المعلومات على CD-ROM أو على الإنترنت	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
الوثائـــق المرقمنة من طرف المكتبة	02	25	04	33.33	01	20	01	50	08	29.62
مصادر إلـــكترونيـــة (CD-ROM)	01	12.5	02	16.66	01	20	00	00	04	14.81
وســـائـــط سمـــعيـــة بصريـــة	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
دوريـــات إلكتـــرونيـــة	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
أرشيفـــات مفتـــوحـــة	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
حواسيـــب مرتبطـــة بشبكـــة الإنترنـــت	02	25	02	16.66	01	20	00	00	05	18.51
خـــدمـــــات أخـــرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المـــجمـــوع	08	100	12	100	05	100	02	100	27	100

الجدول رقم 100: أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر

يسلط هذا الجدول الضوء على استعمال أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المتوفرة ضمن العرض الخدماتي لمكتبة د.أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين المنتمين إلى هذه الجامعة. و قد أفرزت النتائج الواردة به بأن أكثر أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة تتمثل في خدمة البحث في الفهارس الإلكترونية (OPAC) الموضوعة تحت تصرف المستفيدين من طرف مكتبة هذه الجامعة، بنسبة إجابة تقدر بـــ 37.03٪ من المجموع الكلي للإجابات الواردة عنها، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تمثل

ما لا يقل عن 76.92٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة. و هو ما يدل على أهمية هذه الأداة البحثية في الوصول إلى الوثائق و المعلومات المتوفرة لدى المكتبة، بدليل الإقبال الكبير عليها من طرف مختلف فئات المستفيدين كما هو الشأن بالنسبة للفهارس الورقية مثلما رأينا في الجدول رقم 97، تليها خدمة الإطلاع على الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة بنسبة 29.62٪ من مجموع الإجابات بها، و هي نسبة تعادل 61.53٪ من مجموع أفراد العينة بها. و هو أمر يمكن تفسيره من خلال توفير الوثائق التي يتم رقمنتها في إطار مشروع المكتبة الرقمية له\ه الجامعة. ثم خدمة استعمال الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت، التي سجلت 18.51٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الجامعة، مع العلم بأن هذه النسبة تمثل 38.46٪ من مجموع أفراد الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها. تتبعها مباشرة خدمة الإطلاع على المصادر الإلكترونية على الوسائط البصرية (CDROM)، بنسبة 14.81٪ من مجموع الإجابات، بما يوازي 30.76٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة بها. و تجدر الإشارة إلى أن كل الإجابات الواردة عن هذه الجامعة اقتصرت عن أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المذكورة أعلاه. حيث لم تسجل أية إجابة بالنسبة للخدمات الأخرى الواردة في السؤال و المتمثلة في: البحث في بنوك المعلومات على CD-ROM أو على الإنترنت، توفير الوسائط السمعية البصرية، الدوريات الإلكترونية، الأرشيفات المفتوحة و الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال. و هو ما يشير إلى انكماش العرض المتعلق بهذا النوع من الخدمات بجامعة الأمير عبد القادر، و اقتصاره على مجال ضيق يعتمد أساسا على توفير الفهارس الإلكترونية كأهم خدمة ضمن هذا العرض. كما يشير ذلك من جهة أخرى إلى عدم وجود تكامل و تناسق بين الخدمات التقليدية الحضورية و الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بهذه الجامعة، من خلال عدم توفير بدائل و إمكانيات خدماتية إضافية للمستفيدين مثل توفير إمكانية البحث في قواعد المعلومات، أو توفير إمكانية الإطلاع على الدوريات الإلكترونية المتخصصة في مجالات التخصص المدرسة بهذه الجامعة سواء كانت مجانية أو بمقابل عبر واجهات عرض مصممة لهذا الغرض بالحواسيب المتاحة

بمكتبة الجامعة أو خارجها. و هي خدمات من شأنها أن تكمل و تدعم العرض الخدماتي التقليدي لهذه الجامعة. و فيما يلي شكل يوضح توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر، انطلاقا من مجموعهم الكلي بها:



الشكل رقم 176: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر من مجموعهم الكلي بها

أما على مستوى كل رتبة على حدا، فقد احتلت خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني (OPAC) الرتبة الأولى من حيث الاستعمال من طرف كل الرتب المكونة لعينة الدراسة بجامعة الأمير عبد القادر، بتسجيلها على التوالي لـــ 37.5٪، و 33.33٪، و 40٪ و 50٪ من مجموع الإجابات الواردة عن فئات الأساتذة المساعدين، و المكلفين بالدروس، و المحاضرين و أساتذة التعليم العالي. و هي نسب تمثل على التوالي 75٪، و 66.66٪ من مجموع أفراد فئتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس من جهة، و مجمل أفراد فئتي الأساتذة المحاضرين و أساتذة التعليم العالي بهذه الجامعة من جهة أخرى. مع

الإشارة إلى أن نسبة الإجابة المتعلقة بهذه الخدمة تتساوى مع تلك المتعلقة بخدمة الإطلاع على الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة لدى فئتي الأساتذة المكلفين بالدروس و أساتذة التعليم العالي، حيث اقتصرت الإجابات الواردة عن هذه الأخيرة على هاتين الخدمتين دون غيرهما. كما جاءت ذات الخدمة – الإطلاع على الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة – في الرتبة الثانية من حيث الاستعمال لدى فئة الأساتذة المساعدين رفقة خدمة توفير الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت بنسبة إجابة تقدر بـــ 25٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة لكل واحدة منهما. و هي نسبة توازي 50٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بهذه الجامعة. تتلوهما خدمة الإطلاع على وسائط CD-ROM بـــ 12.5٪ من مجموع الإجابات، بما يعادل 25٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بهذه الجامعة. كما تساوت نسب الإجابات المتعلقة بخدمتي الإطلاع على وسائط CD-ROM و توفير الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت لدى فئة الأساتذة المكلفين بالدروس، بتسجيل كل واحدة منهما لـــ 16.66٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذه الرتبة، و هي نسبة توازي 33.33٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بجامعة الأمير عبد القادر. و من جهتها فقد تساوت الإجابات المتعلقة بخدمات الإطلاع على الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة، و الإطلاع على وسائط CD-ROM و توفير الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت لدى رتبة الأساتذة المحاضرين، حيث سجلت كل واحدة منها 20٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الرتبة، و هي نسبة تعادل 50٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بهذه الجامعة.

و فيما يلي الجدول المتعلق باستعمال أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة:

جامعة منتوري قسنطينة										
س.25- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما هي الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا التي تستعملها؟:										
الإجابة	الرتبة								مج	٪
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ . ت .	٪		
البحث في الفهرس الإلكتروني (OPAC)	21	41.17	53	53	13	48.14	06	40	93	48.18
بنوك المعلومات على CD-ROM أو على الإنترنت	00	00	04	04	04	14.81	03	20	11	05.69
ا00لوثائق المرقمنة من طرف المكتبة	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
مصادر إلكترونية (CD-ROM)	03	05.88	06	06	01	03.7	01	06.66	11	05.69
وسائط سمعية بصرية	07	13.72	12	12	03	11.11	01	06.66	23	11.91
دوريات إلكترونية	03	05.88	04	04	02	07.4	03	20	12	06.21
أرشيفات مفتوحة	00	00	00	00	01	03.7	00	00	01	00.51
حواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت	17	33.33	21	21	03	11.11	01	06.66	42	21.76
خدمات أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجموع	51	100	100	100	27	100	15	100	193	100

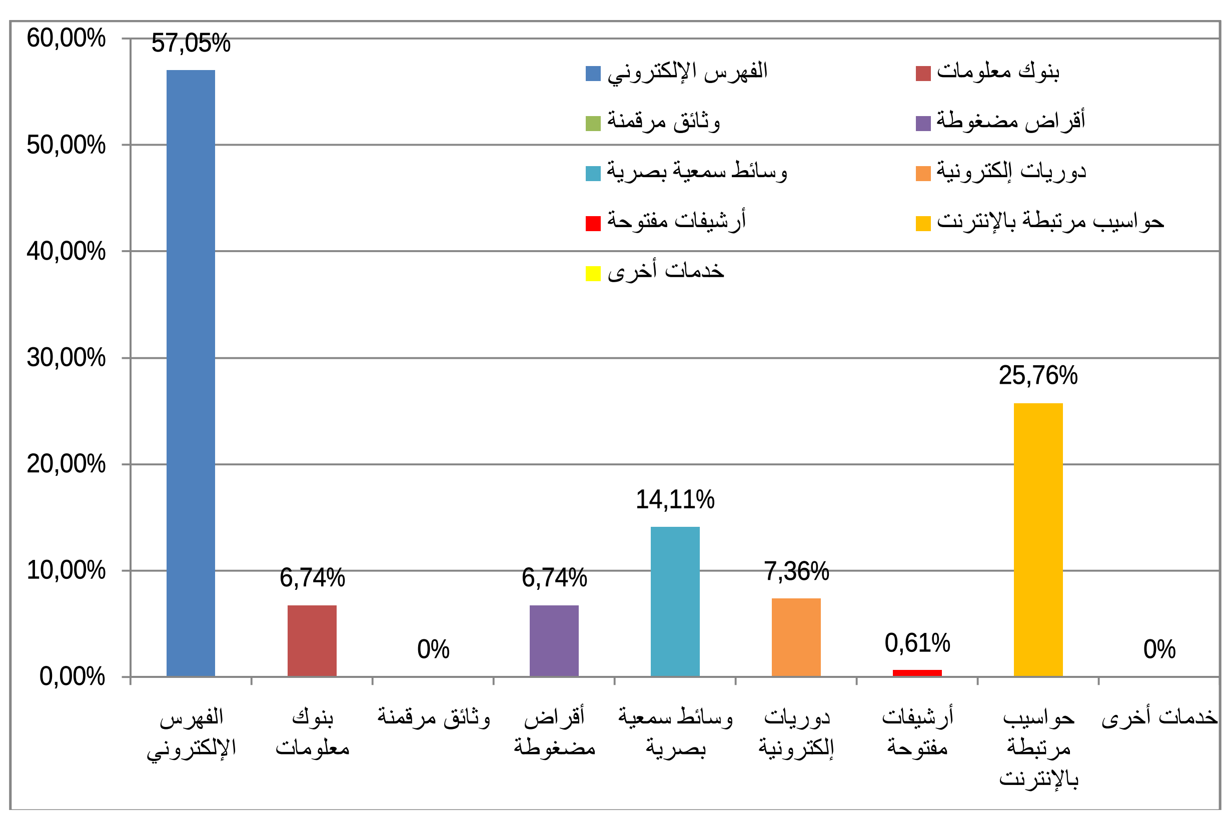
الجدول رقم 101: أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة

على غرار الجدول السابق، يتناول هذا الجدول نسب استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة محليا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة، حيث توضح الأرقام الواردة به بأن أكثر الخدمات استعمالا بهذه الجامعة تتمثل في خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني (OPAC)، و هو شيء تشترك فيه مع جامعة الأمير عبد القادر، بنسبة إجابة تقدر بـــ 48.18٪ من مجموع الإجابات المحصل عنها من

هذه الجامعة، و هي نسبة تمثل 57.05٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها. بينما احتلت خدمة استعمال الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت الرتبة الثانية من بين الخدمات الإلكترونية المتاحة متاحة الأكثر استعمالا بهذه الجامعة، بنسبة إجابة تقدر بـــ 21.76٪ من مجموع الإجابات الواردة عنها، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة توازي 25.76٪ من مجموع عينة المستجوبين بها. ثم تأتي خدمة استعمال الوسائط السمعية البصرية في الرتبة الثالثة لهذا الترتيب، بنسبة 11.91٪ من مجموع الإجابات بما يعادل 14.11٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة. و هي نسبة يمكن أن تعبر عن مستويات الإقبال على مصلحة الوثائق السمعية البصرية لاستعمال هذا النوع من الوثائق من طرف رواد المكتبة. تليها كل من خدمة إتاحة الدوريات الإلكترونية بنسبة 06.21٪ من مجموع الإجابات، بما يساوي 07.36٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. ثم خدمتي توفير بنوك و قواعد المعلومات على CD-ROM أو الإنترنت و المصادر الإلكترونية على وسائط CD-ROM بنسبة إجابة متقاربة تقدر بـــ 05.69٪ من مجموع الإجابات لكل واحدة منهما، و هي نسبة تساوي 06.74٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة. و إذا اعتبرنا بأن هذه النسب تتعلق باستعمال قواعد المعلومات و الدوريات الإلكترونية المشار إليها سابقا، التي توفرها مكتبة جامعة منتوري قسنطينة لروادها، إما محليا عبر حواسيب مخصصة لذلك داخل جدران المكتبة، أو عبر الموقع الإلكتروني للجامعة، فإنه يمكن اعتبار بأن نسبة استعمال هذه المصادر ضعيفة جدا بالنظر إلى حجم الاستثمارات المبذولة من طرف هذه الجامعة المتعلقة بهذا النوع من الوثائق، حيث أن المكتبة تخصص نصف ميزانية الاقتناء لتوفير هذا النوع من الوثائق لروادها. و هو أمر يدعو إلى ضرورة إعادة النظر في كيفية تقديم الخدمات المتعلقة بهذا النوع من الوثائق، و الترويج لها بشكل كاف قصد تحقيق أكبر نسب ممكنة للاستعمال.

و من جهة أخرى، لا بدا من الإشارة إلى أن كل الإجابات المتعلقة بهذا النوع من الوثائق واردة عن فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى التخصصات العلمية و التقنية بهذه الجامعة، مما يؤكد مرة أخرى تأثير التخصص على استعمال هذه الوثائق. و من بين

المفارقات الموجودة بهذا الجدول ورود إجابة واحدة حول استعمال الأرشيفات المفتوحة كخدمة من بين الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف مكتبة جامعة منتوري قسنطينة، على الرغم من عدم توفير هذا النوع من المصادر من طرف هذه الجامعة كما رأينا سابقا. و على خلاف الجدول المتعلق بجامعة الأمير عبد القادر، لم ترد أية إجابة حول استعمال الوثائق المرقمنة من طرف مكتبة الجامعة بهذا الجدول، بالإضافة إلى الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال. و فيما يلي شكل يوضح توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة، انطلاقا من مجموعهم الكلي بها:



الشكل رقم 177: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة من مجموعهم الكلي بها

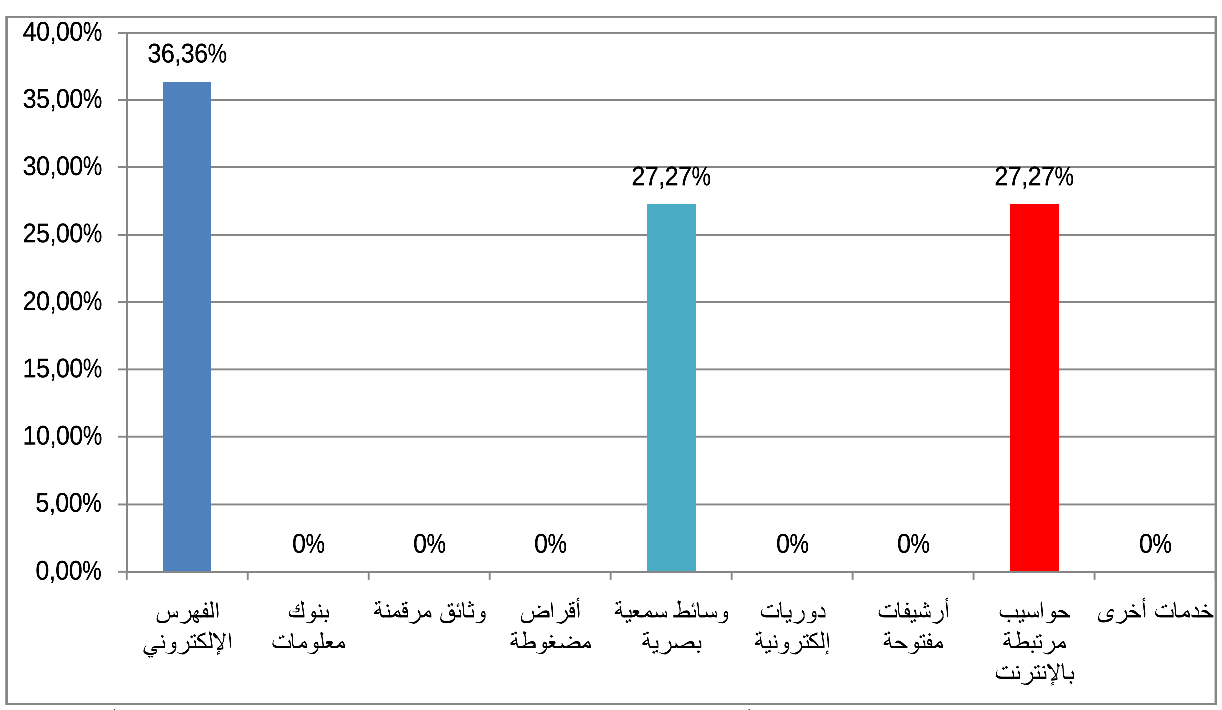
أما فيما يتعلق بتوزيع النتائج حسب رتب الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة، فتظهر النتائج بأن خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني (OPAC) هي الأكثر استعمالا من طرف كل الرتب، حيث بلغت نسبة الإجابة عنها لدى فئة الأساتذة المساعدين 41.17٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة، بينما بلغت هذه النسبة لدى فئة

المكلفين بالدروس 53٪ من المجموع ذاته، في حين بلغت 48.14٪ لدى فئة الأساتذة المحاضرين و 40٪ لدى فئة أساتذة التعليم العالي. و هي نسب تمثل على التوالي 51.21٪، و 63.85٪، و 52٪ و 42.85٪ من مجموع أفراد كل رتبة بهذه الجامعة. و على صعيد آخر، فقد تماثلت كل من فئتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس في الرتبتين الثانية و الثالثة، حيث اعتبرت خدمة استعمال الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت ثاني أهم خدمة من هذا النوع من حيث الاستعمال لدى كلتا الرتبتين، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 33.33٪ و 21٪ من مجموع الإجابات الواردة عن كل رتبة، و هما نسبتان توازيان على التوالي 41.46٪ و 25.3٪ من مجموع كل فئة بهذه الجامعة. بينما احتلت خدمة استعمال الوسائط السمعية البصرية الرتبة الثالثة في الترتيب ذاته لدى كلتا الفئتين، بنسب إجابة تقدر على التوالي 13.72٪ و 12٪ من مجموع الإجابات الخاصة بكل فئة. مع العلم بأن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 17.07٪ و 14.45٪ من مجموع أفراد هاتين الرتبتين بجامعة منتوري قسنطينة. بينما بلغت نسبة الإجابات المتعلقة باستعمال المصادر الإلكترونية على CD-ROM و الدوريات الإلكترونية لدى فئة الأساتذة المساعدين 05.88٪ من مجموعها الكلي لكل واحدة منهما. و هي نسبة تمثل 07.31٪ فقط من مجموع هذه الفئة. في حين لم ترد أية إجابات بالنسبة لأنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا الأخرى لدى هذه الرتبة. و من جهتها، فقد احتلت خدمة استعمال المصادر الإلكترونية على CD-ROM الرتبة الرابعة في الترتيب المشار إليه أعلاه لدى فئة المكلفين بالدروس بنسبة 06٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الفئة، و هي نسبة تعادل 07.22٪ من مجموع هذه الفئة بهذه الجامعة. تليها كل من خدمة استعمال بنوك المعلومات على CD-ROM أو الإنترنت و الدوريات الإلكترونية بنسبة إجابة تقدر بـــ 04٪ لكل واحدة منهما. مع العلم بأن هذه النسبة تمثل 04.81٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة بهذه الجامعة. كما لم ترد أية إجابة عن الخدمات الأخرى لدى هذه الفئة. أما لدى فئة الأساتذة المحاضرين، فيلاحظ بأن ثاني أهم خدمة من هذا النوع من حيث الاستعمال لدى هذه الفئة تتمثل في استعمال بنوك المعلومات على

CD-ROM أو الإنترنت بنسبة 14.81٪ من مجموع الإجابات، بما يعادل 16٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بجامعة منتوري قسنطينة. تتبعها كل من خدمة استعمال الوسائط السمعية البصرية و الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت بنسبة متقاربة تقدر بـــ 11.11٪ ن مجموع الإجابات لكل واحدة منهما. و هي نسبة تمثل 12٪ من مجموع أفراد هذه الفئة. ثم خدمة استعمال الدوريات الإلكترونية التي سجلت 07.4٪ من مجموع الإجابات، بما يعادل 08٪ من مجموع أفراد هذه الفئة. تليها كل من خدمتي استعمال المصادر الإلكترونية على CD-ROM و الأرشيفات المفتوحة بنسبة 03.7٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة لكل واحدة منهما، و هي نسبة توازي 04٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بهذه الجامعة. بينما لم ترد أية إجابات عن بقية الخدمات الأخرى من هذا النوع عن هذه الفئة. و قد احتلت كل من خدمتي استعمال بنوك المعلومات على CD-ROM أو على الإنترنت و الدوريات الإلكترونية الرتبة الثانية في الترتيب المشار إليه أعلاه لدى فئة أساتذة التعليم العالي بنسبة 20٪ من مجموع الإجابات لكل واحدة منهما. و هي نسبة تعادل 21.42٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بجامعة منتوري قسنطينة. تليها كل من خدمات استعمال المصادر الإلكترونية على CD-ROM و الوسائط السمعية البصرية و الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت، حيث تحصلت كل واحدة منها على 06.66٪ من مجموع إجابات هذه الرتبة. مع العلم بأن هذه النسبة تعادل 07.14٪ فقط من مجموع الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى هذه الرتبة بجامعة منتوري قسنطينة. بينما لم ترد أية إجابات عن بقية أنواع الخدمات الأخرى الواردة في السؤال لدى هذه الفئة.

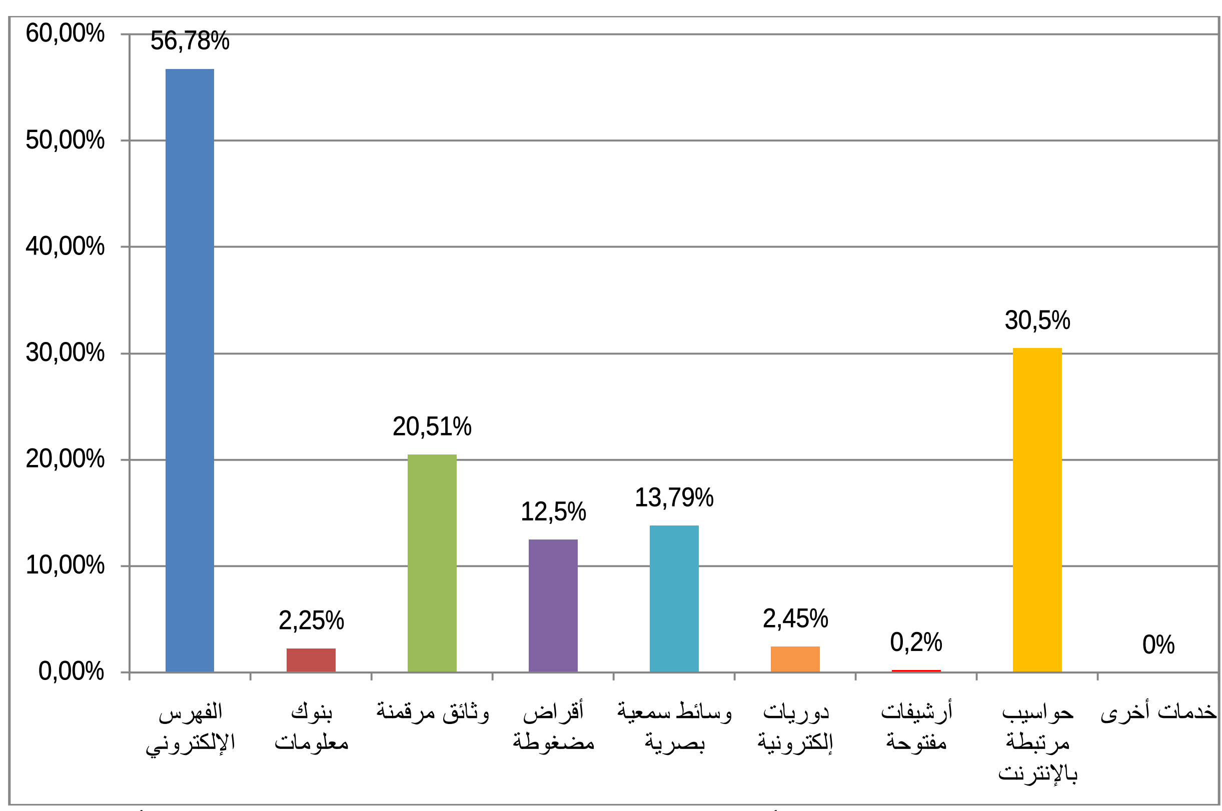
أما عن النتائج الخاصة بالسؤال ذاته الواردة عن المدرسة العليا للأساتذة، فيلاحظ بأن نسبة الاستجابة لهذا السؤال كانت ضعيفة بهذه المدرسة، حيث اقتصرت الإجابات على ثلاثة أنواع من الخدمات ضمن القائمة الواردة في السؤال، و هو ما يعبر عن محدودية العرض الخدماتي لهذا من الخدمات بهذه المؤسسة التعليمية. حيث اعتبرت خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني (OPAC) الأكثر استعمالا لدى الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه المدرسة، و هو أمر تشترك فيه مع جامعتي الأمير عبد القادر و منتوري قسنطينة

كما رأينا سابقا، بنسبة إجابة تقدر بـــ 40٪من مجموع الإجابات الواردة عن هذه المدرسة، بما يعادل 36.36٪ من مجموع أفراد العينة بها. حيث عبر 66.66٪ من الأساتذة المساعدين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة عن استعمالهم لهذه الخدمة، مقابل 20٪ من رتبة المكلفين بالدروس، و 33.33٪ من رتبة الأساتذة المحاضرين بالمؤسسة التعليمية ذاتها. كما تحصلت كل من خدمتي استعمال الوسائط السمعية البصرية و الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت على نسبة 30٪ من مجموع الإجابات لكل واحدة منهما. و هي النسبة التي تساوي 27.27٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه المدرسة. حيث عبر 40٪ من مجوع فئة الأساتذة المكلفين بالدروس بهذه المدرسة عن استعمالهم للوسائط السمعية البصرية، مقابل 33.33٪ من الأساتذة المحاضرين. بينما عبر 33.33٪ من مجموع الأساتذة المساعدين عن استعمالهم للحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت، في حين بلغت هذه النسبة بهذه المدرسة لدى فئة الأساتذة المكلفين بالدروس 20٪ من مجموع هذه الفئة، و 33.33٪ لدى فئة أساتذة التعليم العالي. و فيما يلي شكل يوضح توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة، انطلاقا من مجموعهم الكلي بها:



الشكل رقم 178: توزيع نسب استعمال أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة من مجموعهم الكلي بها

و انطلاقا من النتائج الواردة في الجداول الثلاث السابقة، يوضح الشكل التالي معدلات استعمال كل نوع من أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف الأساتذة و الباحثين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث مجتمعة و بكل رتبهم:



الشكل رقم 179: معدلات استعمال أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة

إذ يظهر هذا الشكل بوضوح بأن خدمة البحث في الفهارس الإلكترونية (OPAC) تعتبر الأكثر استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة بمعدل استعمال مرتفع يقدر بـــ56.78٪، و هو معدل بعيد عن ذلك الخاص بخدمة توفير الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت التي جاءت في الرتبة الثانية بــ 30.5٪، بينما قدر أقل معدل استعمال بــ 02.25٪، و هو متعلق بخدمة توفير بنوك المعلومات على CD-ROM أو على الإنترنت. و هو ما يعبر عن الاستغلال الضعيف لهذه المصادر الإلكترونية رفقة الدوريات الإلكترونية الذي يبلغ معدل استعمالها بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة 02.42٪ فقط، على الرغم من الأموال الكبيرة

المسخرة لتوفير هذه الموارد المعلوماتية مثلما أشرنا إليه سابقا. كما يتبين كذلك عدم وجود خدمات توفير الإتاحة للأرشيفات المفتوحة، و الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال بالمؤسسات التعليمية الثلاث مجتمعة.

أما فيما يتعلق بالسؤال رقم 26 الخاص بأنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، فقد كانت نسبة الإجابة عليه ضعيفة إلى حد بعيد من طرف مجتمع المبحوثين مقارنة بالسؤالين السابقين، و يمكن أن يفسر ذلك من خلال ضعف العرض المتعلق بهذا النوع من الخدمات بالمؤسسات التعليمية المدروسة مثلما رأينا سابقا، إذ لا تعدوا أن تمثل المواقع - أو بتعبير أصح الصفحات - الإلكترونية لمكتبات هذه المؤسسات على الإنترنت مجرد صفحات إعلامية حول المكتبة دون وجود لعرض خدماتي فعلي بها. و فيما يلي جدول يشمل الإجابات الواردة عن المؤسسات التعليمية المدروسة مجتمعة:

س.26- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما هي **الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر موقع المكتبة على الإنترنت** التي تستعملها؟:

الإجابـــة	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ. ت.ع	٪		
الفهرس الإلكتروني على الوب (OPAC Web)	08	88.88	04	57.14	02	100	01	100	15	78.94
البـــحـــث فـــي بنـــوك معـــــلومات	01	11.11	00	00	00	00	00	00	01	05.26
الوثائـــق المرقمنة من طرف المكتبة	00	00	01	14.28	00	00	00	00	01	05.26
طـــرح الاستفسارات و الأسئلـــة	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
دوريـــات إلكتـــرونيـــة	00	00	02	28.57	00	00	00	00	02	10.52
أرشيفـــات مفتـــوحـــة	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
أدلة لمواقع وب منتقاة من طرف المكتبة	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
أدلة للتكوين في البحث عن المعلومات	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
خـــدمـــــات عن بعد أخـــرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المـــجمـــوع	09	100	07	100	02	100	01	100	19	100

الجدول رقم 102: أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة

تعكس أرقام هذا الجدول بشكل واضح ضعف العرض المتعلق بالخدمات عن بعد بالمؤسسات التعليمية محا الدراسة، و هو يضم جملة من الخدمات المكتبية التي يمكن إتاحتها عن بعد عبر موقع المكتبة على الإنترنت. و قد أشرنا سابقا إلى شبه خلو صفحات مكتبات المؤسسات التعليمية المدروسة على الإنترنت لأي من هذه الخدمات. و هو ما يؤدي بنا إلى التنبيه إلى بعض المفارقات الموجودة بالجدول، و المتمثلة أساسا في ورود إجابات حول استعمال خدمات لا وجود لها بالصفحات الإلكترونية المشار إليها أعلاه،

خاصة فيما يتعلق بخدمة البحث الفهرس الإلكتروني على الوب (OPAC Web)، التي تحصلت على أكبر قدر من الإجابات بـــ 78.94٪ من مجموعها الكلي بالمؤسسات التعليمية الثلاث، و هي نسبة تمثل 08.02٪ من مجموع مجتمع المبحوثين. و ذلك على الرغم من عدم وجود هذا النوع من الفهارس الإلكترونية بمواقع هذه المؤسسات التعليمية.
و تجدر الإشارة إلى أن 86.66٪ من الإجابات المتعلقة بهذه الخدمة واردة عن جامعة منتوري قسنطينة. و قد يرجع ذلك إلى الاعتقاد الخاطئ لهؤلاء المستجوبين بأن القوائم المصنفة المتاحة عبر صفحات المكتبة على الإنترنت هي بمثابة الفهرس الإلكتروني المتاح عن بعد. بالإضافة إلى ذلك، فأنه يتم الإشارة إلى هذه القوائم على أنها قواعد معلومات من طرف مصممي هذه الصفحات، و هذا خطأ لا بدا من تصحيحه. و هناك مفارقة أخرى تتمثل في ورود إجابتين عن المدرسة العليا للأساتذة حول خدمة الإطلاع على الدوريات الإلكترونية عبر موقع هذه المدرسة، على الرغم من عدم توفر هذه الخدمة بهذا الموقع. أضف إلى ذلك ورود إجابة واحدة عن المدرسة نفسها حول استعمال الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة عن بعد، مع العلم بأنه لا وجود أصلا لأي عملية رقمنة للوثائق بأي شكل من الأشكال بهذه المؤسسة. غير أن الإجابة الوحيدة التي يمكن اعتبارها صحيحة، تتمثل في الإجابة الواردة عن جامعة منتوري قسنطينة، و المتعلقة باستعمال خدمة البحث في بنوك المعلومات عبر موقع المكتبة على الإنترنت، مع التذكير بأن بنوك و قواعد المعلومات، و الدوريات الإلكترونية التي تمتلك المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة حق النفاذ إليها متوفرة عبر موقع الجامعة، وليس عبر الصفحات المخصصة للمكتبة بهذا الموقع، مع إضافة أنه لا وجود لأية إحالة أو إشارة إلى هذه المصادر عبر هذه الصفحات، و هو ما يجعل من الصعب معرفة وجود هذه المصادر المهمة من طرف رواد المكتبة بمختلف فئاتهم و مستوياتهم.
و على صعيد آخر، و محاولة منا لمعرفة أنواع الخدمات المكتبية التي تتناسب أكثر مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين حسب رأيهم، طرحنا السؤال رقم 27 الذي جاءت نتائجه ممثلة في الجدول التالي:

س.27- رتب حسب رأيك من 1 إلى 3 نوع الخدمات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة و متطلبات نشاطاتك البحثية و العلمية:

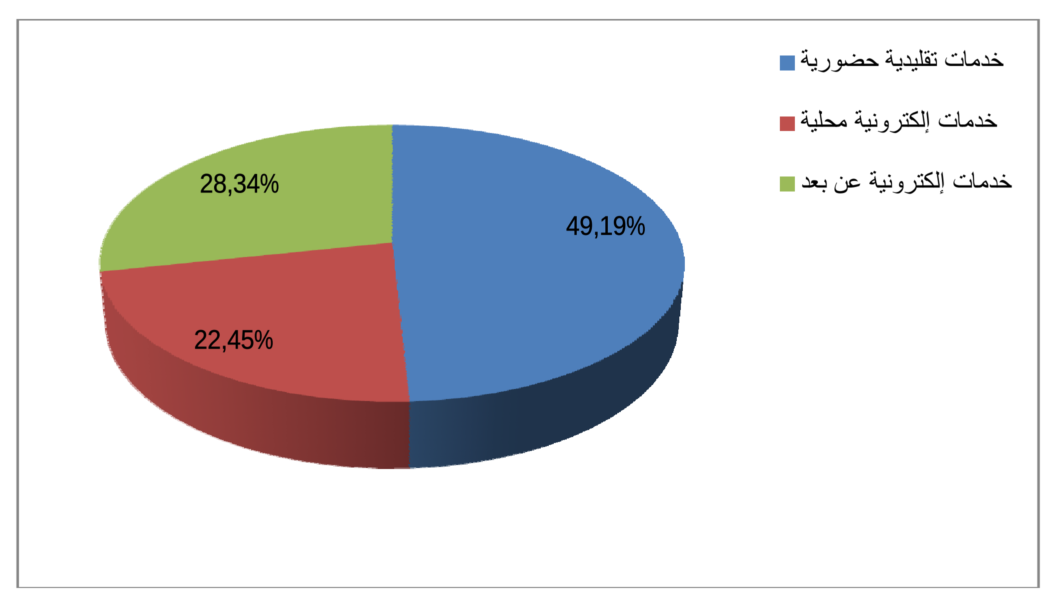
المؤسسة التعليمية	نوع الخدمة	الترتيب						مج	٪
		1	٪	2	٪	3	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	تقليدية حضورية	08	61.53	04	44.44	01	20	13	48.18
	إلكترونية محليـة	03	23.07	03	33.33	02	40	08	29.62
	إلكترونية عن بعـد	02	15.38	02	22.22	02	40	06	22.22
المجموع		13	100	09	100	05	100	27	100
جامعة منتوري قسنطينة	تقليدية حضورية	77	47.23	51	48.57	27	50.94	155	48.28
	إلكترونية محليـة	38	23.31	37	35.23	12	12.64	87	27.1
	إلكترونية عن بعـد	48	29.44	17	16.19	14	26.41	79	24.61
المجموع		163	100	105	100	53	100	321	100
المدرسة العليا للأساتذة	تقليدية حضورية	07	63.63	00	00	02	50	09	47.36
	إلكترونية محليـة	01	09.09	04	100	00	00	05	26.31
	إلكترونية عن بعـد	03	27.27	00	00	02	50	05	26.31
المجموع		11	100	04	100	04	100	19	100
المجموع الكلي	تقليدية حضورية	92	49.19	55	46.61	30	48.38	177	48.22
	إلكترونية محليـة	42	22.45	44	37.28	14	22.58	100	27.24
	إلكترونية عن بعـد	53	28.34	19	16.1	18	29.03	90	24.52
المجموع		187	100	118	100	62	100	367	100

الجدول رقم 103: أنواع الخدمات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة حسب رأيهم

يتعلق الجدول المشار إليه أعلاه بمدى تناسب أنواع الخدمات المكتبية الثلاث المشار إليها في الجداول السابقة مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث. من خلال اقتراح ثلاث مستويات للتناسب، مع التركيز على المستوى الأول الذي يعبر أكثر عن توجهات مجتمع المبحوثين و آراءهم نحو أنواع الخدمات المذكورة، بهدف تمكين المؤسسات التعليمية المعنية من

تنسيق خدماتها المعلوماتية و المكتبية و توجيهها وفقا لمتطلبات العمل البحثي و العلمي لفئة أساسية من روادها و المتمثلة في فئة الأساتذة و الباحثين. و تشير النتائج الواردة في الجدول بأن نسبة استجابة مجتمع المبحوثين على المستوى الأول للتناسب ضمن الإجابات المقترحة جاءت بشكل مطلق، حيث أجاب كل المبحوثين على هذا المستوى بدون استثناء، إذ اعتبرت الخدمات التقليدية الحضورية أكثر أنواع الخدمات تناسبا مع طبيعة و متطلبات العمل البحثي و العلمي للأساتذة المستجوبين، بنسبة 49.19٪ من مجموعهم الكلي، مع الإشارة إلى أن 71.132٪ من هؤلاء المستجوبين ينتمون إلى تخصصات العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الأدبية. بينما اعتبرت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد ثاني أهم أنواع الخدمات المكتبية تناسبا مع طبيعة عمل مجتمع المبحوثين بعد الخدمات التقليدية الحضورية، بنسبة 28.34٪ من مجموعهم الكلي، مع الإشارة كذلك إلى أن 79.24٪ من هذه ينتمون إلى التخصصات العلمية و التقنية، و هو ما يشير مرة أخرى إلى تأثير متغير التخصص على توجهات الأساتذة و الباحثين المستجوبين نحو كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية المقترحة في السؤال، حيث يتضح توجه الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى التخصصات العلمية و التقنية نحو الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، فيما يتضح توجه نظراءهم المنتمين إلى تخصصات العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الأدبية نحو الخدمات التقليدية الحضورية، و هي توجهات تتناسب في مجملها مع توجهات مجتمع المبحوثين نحو استعمال أنواع الوثائق، حيث تميل الفئة الأولى أكثر إلى استعمال الوثائق الإلكترونية سواء على الخط أو خارجه، بينما تميل الفئة الثانية أكثر إلى استعمال الوثائق الورقية كما رأينا سابقا. أما الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، فقد جاءت في الرتبة الخيرة لهذا الترتيب، بنسبة 22.45٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث، مع الإشارة إلى تقارب النسب المتعلقة بالمجيبين المنتمين إلى التخصصات العلمية و التقنية و أولئك المنتمين إلى تخصصات العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الأدبية ضمن هذه الفئة من المجيبين، حيث بلغت نسبة الفئة الأولى من المجيبين على النوع من الخدمات المكتبية 52.38٪ من مجموعهم، بينما بلغت نسبة الفئة

الثانية 47.61٪ من المجموع ذاته. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بمدى تناسب كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث وفق درجة الأهمية الأولى:



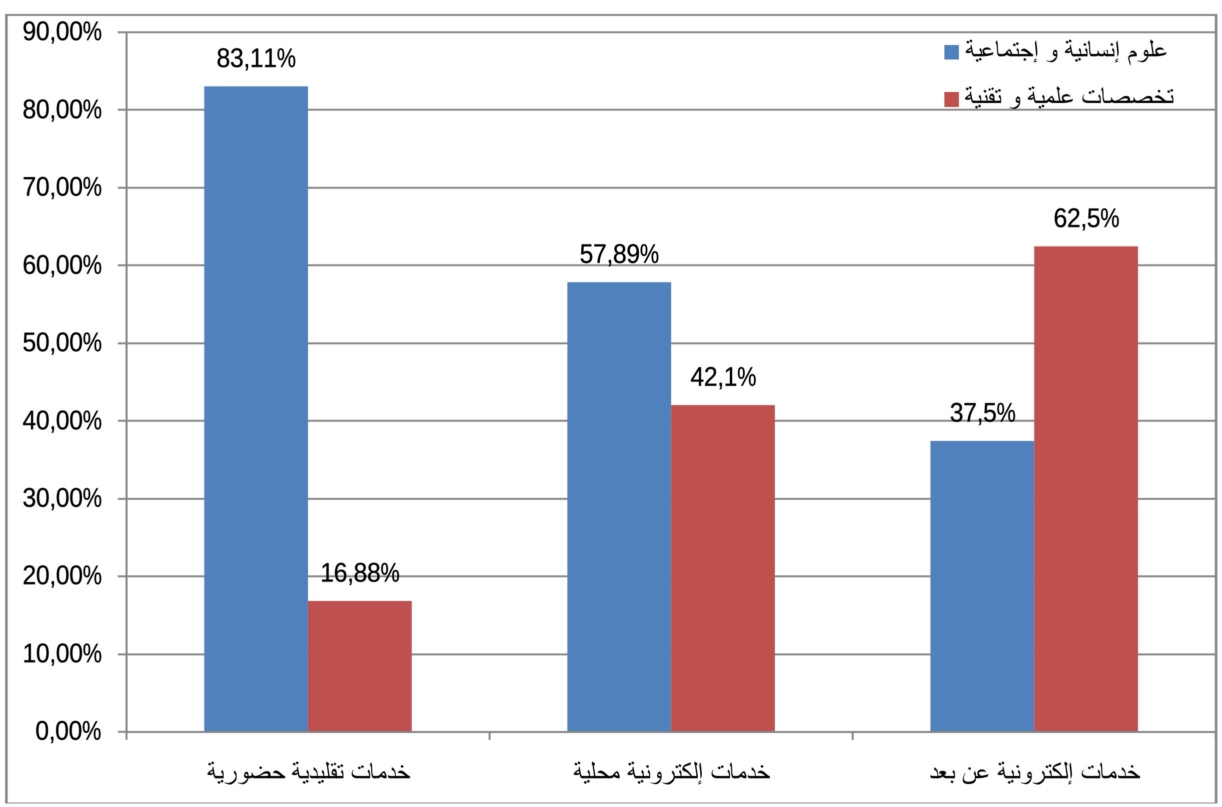
الشكل رقم 180: مدى تناسب أنواع الخدمات المكتبية مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية الثلاث وفق درجة الأهمية الأولى

و من جهة أخرى، فقد بلغت نسبة المجيبين على المستوى الثاني للتناسب 63.1٪ من المجموع الكلي للأساتذة و الباحثين المستجوبين، حيث احتلت كذلك الخدمات التقليدية الحضورية الرتبة الأولى حسب رأيهم بنسبة 46.61٪ من مجموع مجموعهم، و هي نسبة تعادل 29.41٪ من مجموع أفراد العينة. بينما جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا في الرتبة الثانية لهذا الترتيب، بنسبة 37.28٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بهذا المستوى، بما يوازي 23.52٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. تليها الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بنسبة 16.1٪ من مجموع إجابات هذا المستوى، و هو ما يعادل 10.16٪ من مجموع مجتمع المبحوثين.

و من جهتها، فقد بلغن نسبة الاستجابة للمستوى الثالث للتناسب 33.15٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المبحوثين، حيث جاءت الخدمات التقليدية الحضورية مرة أخرى في

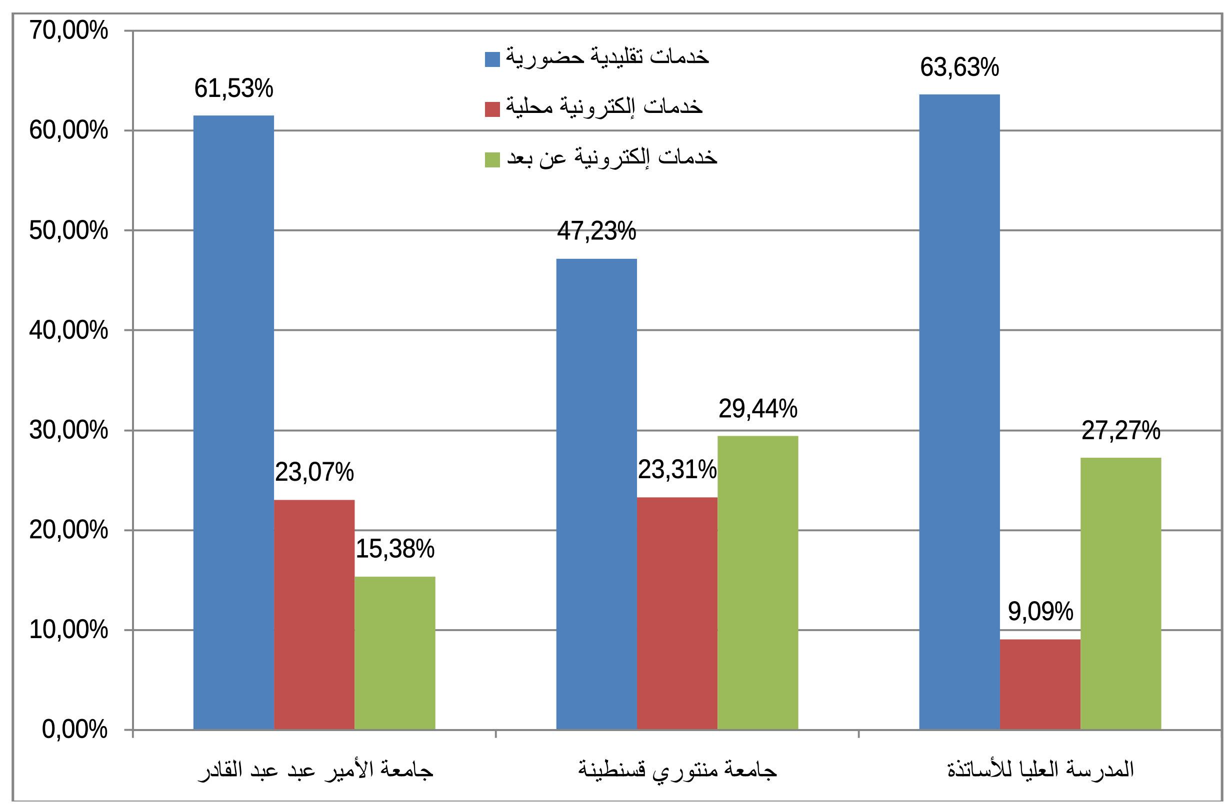
صدارة ترتيب الإجابات المتعلقة بهذا المستوى بنسبة 48.38٪ من مجموعها الكلي، تليها على التوالي كل من الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد و تلك المتاحة محليا في الرتبتين الثانية و الثالثة، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 29.03٪ و 22.58٪ من المجموع ذاته. مع الإشارة إلى أن هذه النسب الثلاث تمثل على التوالي 16.04٪، و 09.62٪ و 07.48٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة.

أما فيما يتعلق بتحليل النتائج المتعلقة بكل مؤسسة تعليمية على حدا، فسوف نكتفي بتحليل الأرقام المتعلقة بالمستوى الأول للتناسب، نظرا لدلالتها الواضحة حول توجهات الأساتذة و الباحثين المستجوبين نحو كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية المذكورة في السؤال. حيث جاءت الخدمات التقليدية الحضورية في الرتبة الأولى لدى مجتمع المبحوثين بجامعة الأمير عبد القادر بنسبة 61.53٪ من مجموعهم الكلي، تليها على التوالي كل من الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا و تلك المتاحة عن بعد في الرتبتين الثانية و الثالثة بنسب إجابة متقاربة نسبيا تقدر على التوالي بـــ 23.07٪ و 15.38٪ من المجموع ذاته، و هو ما يعبر عن مدى أهمية و تجدر استعمال الخدمات التقليدية الحضورية بهذه الجامعة. أما بجامعة منتوري قسنطينة، فقد جاء هذا النوع من الخدمات في الترتيب ذاته بنسبة 47.23٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها، مع الإشارة إلى أن 83.11٪ من مجموع المجيبين عن هذا النوع من الخدمات بهذه الجامعة ينتمون إلى تخصصات العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الأدبية. تليها الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بنسبة 29.44٪ من مجموع الإجابات بهذه الجامعة، مع الإشارة إلى أن 62.5٪ من هؤلاء المجيبين ينتمون إلى التخصصات العلمية و التقنية. في حين جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا في أسفل هذا الترتيب بنسبة 23.31٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الجامعة، مع العلم كذلك بأن 57.89٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين الذين تمثلهم هذه الفئة من المجيبين ينتمون إلى تخصصات العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الأدبية. و يمثل الشكل التالي توزيع الإجابات الواردة عن جامعة منتوري قسنطينة حسب تخصصات الأساتذة و الباحثين المستجوبين بها:



الشكل رقم 181: توزيع النسب المتعلقة بمدى تناسب كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية مع طبيعة و متطلبات العمل العلمي و البحثي للأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة حسب تخصصاتهم وفق درجة الأهمية الأولى

و من جهة أخرى، فقد جاءت النتائج المتعلقة بالمدرسة العليا للأساتذة مطابقة لتلك المتعلقة بجامعة منتوري قسنطينة من حيث الترتيب، حيث جاءت الخدمات التقليدية الحضورية في الرتبة الأولى، تليها الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد في الرتبة الثانية، ثم تلك المتاحة عن بعد في الرتبة الثالثة، بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 63.63٪، و 27.27٪ و 09.09٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه المؤسسة التعليمية، إذ يلاحظ بأن ما يقال عن أهمية الخدمات التقليدية الحضورية بجامعة الأمير عبد القادر يقال كذلك بهذه المدرسة. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بمدى تناسب كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية مع طبيعة و متطلبات العمل العلمي و البحثي للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث حسب درجة الأهمية الأولى:



الشكل رقم 182: توزيع النسب المتعلقة بمدى تناسب كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العملية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا وفق درجة الأهمية الأولى

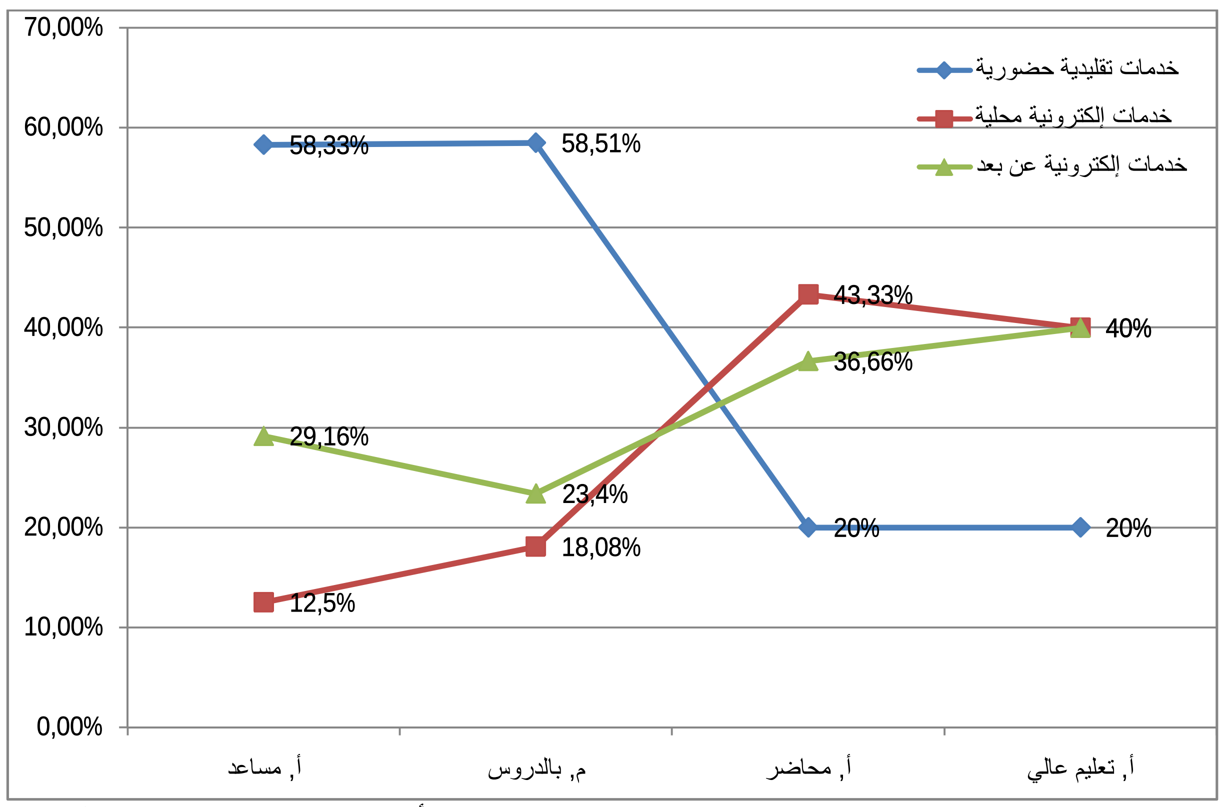
و من جهته، يوضح الجدول التالي توزيع النتائج المتعلقة بمدى تناسب كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية الواردة في السؤال مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث حسب رتبهم وفق درجة الأهمية الأولى:

س.27- رتب حسب رأيك من 1 إلى 3 نوع الخدمات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة و متطلبات نشاطاتك البحثية و العلمية:											
المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الــرتــبـــــة								مج	٪
		أ. مساعد	٪	م. بالدروس	٪	أ. مح	٪	أ. ت. عالي	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	خدمات تقليدية حضورية	03	75	04	66.66	01	50	00	00	08	61.53
	خدمات إلكترونية محلية	00	00	01	16.66	01	50	01	100	03	23.07
	خدمات إلكترونية عن بعد	01	25	01	16.66	00	00	00	00	02	15.38
المجمــوع		04	100	06	100	02	100	01	100	13	100
جامعة منتوري قسنطينة	خدمات تقليدية حضورية	23	56.09	47	56.62	04	16	03	21.42	77	47.23
	خدمات إلكترونية محلية	06	14.63	15	18.07	12	48	05	35.71	38	23.31
	خدمات إلكترونية عن بعد	12	29.26	21	23.3	09	36	06	42.85	48	29.44
المجمــوع		41	100	83	100	25	100	14	100	163	100
المدرسة العليا للأساتذة	خدمات تقليدية حضورية	02	66.66	04	80	01	33.33	00	00	07	63.63
	خدمات إلكترونية محلية	00	00	01	20	00	00	00	00	01	09.09
	خدمات إلكترونية عن بعد	1	33.33	00	00	02	66.66	00	00	03	27.27
المجمــوع		03	100	05	100	03	100	00	00	11	100
المجموع الكلي	خدمات تقليدية حضورية	28	58.33	55	58.51	06	20	03	20	92	49.19
	خدمات إلكترونية محلية	06	12.5	17	18.08	13	43.33	06	40	42	22.45
	خدمات إلكترونية عن بعد	14	29.16	22	23.4	11	36.66	06	40	53	28.34
المجمــوع		48	100	94	100	30	100	15	100	187	100

الجدول رقم 104: أنواع الخدمات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة حسب رتبهم وفق درجة الأهمية الأولى

يوضح هذا الجدول مدى تناسب كل نوع من أنواع الخدمات الإلكترونية مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث حسب رتبهم، وفق درجة الأهمية الأولى الواردة نتائجها في الجدول السابق. حيث يتضح بأن أغلبية الأساتذة المساعدين المستجوبين يرون بأن الخدمات التقليدية الحضورية هي تتناسب أكثر مع طبيعة و متطلبات نشاطاتهم البحثية و العلمية بنسبة 58.33٪ من مجموعهم الكلي. بينما جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد في الرتبة الثانية بنسبة 29.16٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة، ثم تلك المتاحة محليا التي جاءت في الرتبة الأخيرة بنسبة إجابة تقدر بـــ 12.5٪ من المجموع ذاته.

و قد جاء الترتيب المتعلق بفئة الأساتذة المكلفين بالدروس مطابقا للترتيب المتعلق بنظرائهم الأساتذة المساعدين، حيث جاءت الخدمات التقليدية الحضورية في سلم الترتيب، تليها الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد في الرتبة الثانية، ثم تلك المتاحة محليا في ذيل الترتيب بنسب إجابة تقدر على التوالي بـــ 58.51٪، و 23.4٪ و 18.08٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة. و على خلاف ذلك، فقد جاءت الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا في الرتبة الأولى لهذا الترتيب لدى فئة الأساتذة المحاضرين بنسبة 43.33٪ من مجموعهم الكلي، تليها تلك المتاحة عن بعد بنسبة 36.66٪ من ذات المجموع، ثم تلك التقليدية الحضورية بنسبة 20٪ من المجموع نفسه. في حين تساوت الإجابات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المتاحة محليا و تلك المتاحة عن بعد لدى فئة أساتذة التعليم العالي بحصول كل واحدة منهما على 40٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بعينة الدراسة. تليهما الخدمات التقليدية الحضورية التي تحصلت على 20٪ من المجموع ذاته. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بمدى تناسب كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية مع طبيعة النشاطات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث حسب رتبهم، و وفق درجة الأهمية الأولى:



الشكل رقم 183: توزيع النسب المتعلقة بمدى تناسب كل نوع من أنواع الخدمات المكتبية مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العملية للأساتذة و الباحثين المستجوبين حسب رتبهم وفق درجة الأهمية الأولى

إذ يلاحظ من خلال هذا الشكل أن هناك علاقة تلازمية بين الرتبة و الخدمات الإلكترونية بكلتا نوعيها، حيث كلما ارتفعت الرتبة كلما زاد تناسب الخدمات الإلكترونية مع طبيعة و متطلبات نشاطاتها البحثية و العلمية و العكس صحيح.

و لمعرفة مدى تناسب الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا مع طبيعة الاحتياجات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث، طرحنا السؤال رقم 28 الذي جاءت نتائجه ممثلة في الجدول التالي:

س.28- هل تعتبر(ين) بأن **الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا** المقدمة من طرف مكتبة مؤسستك التعليمية تتماشى مع طبيعة احتياجاتك البحثية و العلمية؟:

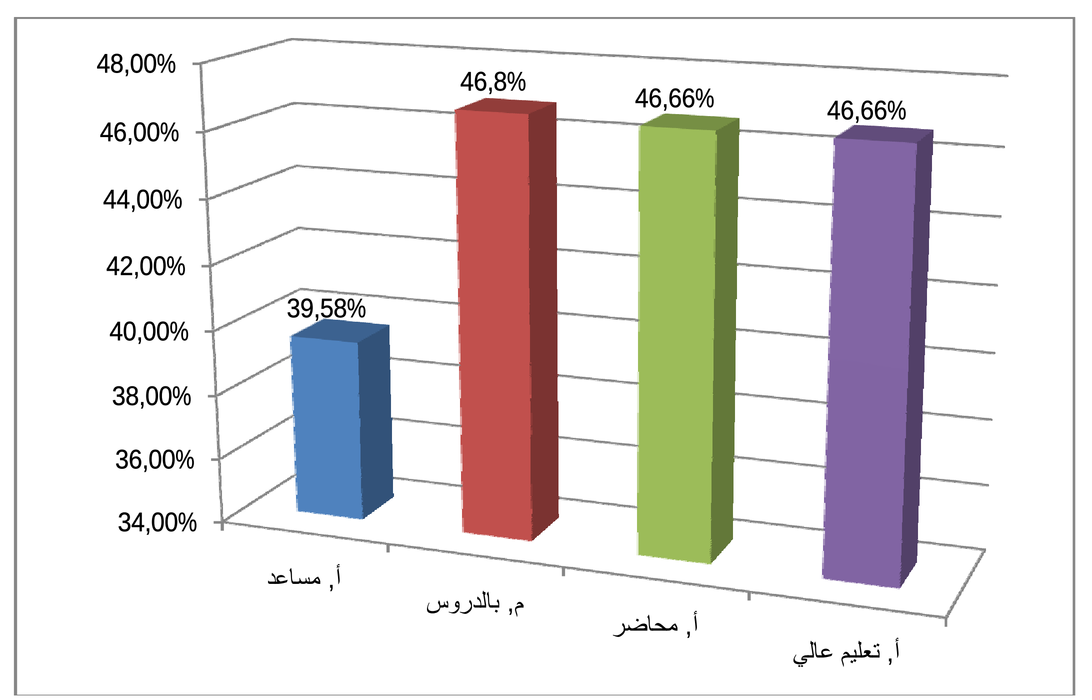
المؤسسة التعليمية	الإجابة	الرتبة								مج	٪
		أ. م	٪	م. د	٪	أ.مح	٪	أ. ت. ع	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	نعم	01	50	02	66.66	00	00	00	00	03	50
	لا	01	50	01	33.33	01	100	00	00	03	50
المجموع		02	100	03	100	01	100	00	00	06	100
ج منتوري قسنطينة	نعم	12	41.37	23	37.09	06	35.29	04	36.36	45	37.81
	لا	17	58.62	39	62.9	11	64.7	07	63.63	74	62.18
المجموع		29	100	62	100	17	100	11	100	119	100
المدرسة العليا للأساتذة	نعم	00	00	01	20	01	33.33	00	00	02	22.22
	لا	01	100	04	80	02	66.66	00	00	07	77.77
المجموع		01	100	05	100	03	100	00	00	09	100
المجموع الكلي	نعم	13	40.62	26	37.14	07	33.33	04	36.36	50	37.31
	لا	19	59.37	44	62.85	14	66.66	07	63.63	84	62.68
المجموع		32	100	70	100	21	100	11	100	134	100

الجدول رقم 105: مدى تماشي الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا المقدمة من طرف مكتبات المؤسسات التعليمية المدروسة مع طبيعة الاحتياجات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين حسب رأيهم

يتناول هذا الجدول رأي الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث حول الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، من حيث توافقها مع طبيعة احتياجاتهم البحثية و العلمية، قصد تقييمها بشكل مبدئي و تحديد مستويات تلبيتها لاحتياجات و تطلعات هذه الفئة من المستفيدين، و تحديد مجالات و فرص تحسينها و تقويمها انطلاقا من أراء هؤلاء المستفيدين. و قد كانت نسبة الاستجابة لهذا السؤال معتبرة تقدر بـــ 71.65٪ من المجموع الكلي للأساتذة و الباحثين المستجوبين، حيث يتضح بأن أغلبية المجيبين يعتبرون بأن هذا النوع من الخدمات لا يتماشى مع طبيعة نشاطاتهم البحثية و العلمية بنسبة 62.68٪ من مجموع الإجابات المحصل عليها، و هي نسبة توازي 44.91٪ من مجموع مجتمع المبحوثين. بينما بلغت نسبة الذين عبروا بالإيجاب على هذه الخدمات 37.31٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة تعادل 26.73٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة.

أما فيما يتعلق بتحليل نتائج الجدول بكل مؤسسة تعليمية على حدا، فيتضح بأن أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل من جامعة منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة عبروا عن عدم رضاهم عن الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف مكتبة المؤسسة التعليمية التي يتبعون لها، حيث بلغت نسبهم على التوالي 62.18٪ و 77.77٪ من مجموع الإجابات الواردة بكل منهما، و هما نسبتان تساويان على التوالي 45.39٪ و 63.63٪ من مجموع أفراد العينة بكل مؤسسة تعليمية منهما. بينما تساوت النسب التي تعبر عن الرضا و عن عكس ذلك نحو هذا النوع من الخدمات بجامعة الأمير عبد القادر، مع الإشارة إلى أن كل رأي يمثل 23.07٪ فقط من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة.

و من جهة أخرى، تشير النتائج الواردة بالجدول حسب الرتب بأن أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين المنتمين بكل رتبهم يعبرون عن عدم رضاهم عن هذا النوع من الخدمات، حيث بلغت نسبهم على التوالي 59.37٪، و 62.85٪، و 66.66٪ و 63.63٪ من مجموع الإجابات الواردة عن كل فئة بدءا بفئة الأساتذة المساعدين و وصولا إلى رتبة أساتذة التعليم العالي، مع الإشارة إلى أن هذه النسب تمثل على التوالي 39.59٪، و 46.8٪، و 46.66٪ و 46.66٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة حسب الترتيب المشار إليه أعلاه. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة برأي الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث حول مدى توافق الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية مع طبيعة نشاطاتهم البحثية و العلمية، حسب رتبهم و انطلاقا من مجموع كل رتبة بعينة الدراسة:



الشكل رقم 184: توزيع النسب المتعلقة بمدى تناسب الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف المؤسسات التعليمية المدروسة مع طبيعة الاحتياجات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين حسب رتبهم انطلاقا من مجموع كل منها

هذا، و بغية معرفة أراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث حول مدى تناسب الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية مع طبيعة احتياجاتهم البحثية و العلمية، طرحنا السؤال رقم 29 الذي جاءت نتائجه ممثلة في الجدول التالي:

س.29- هل تعتبر(ين) بأن **الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت** المقدمة من طرف مكتبة مؤسستك التعليمية تتماشى مع طبيعة احتياجاتك البحثية و العلمية؟:

المؤسسة التعليمية	الإجابة	الرتبة								مج	٪
		أ. م	٪	م. د	٪	أ. مح	٪	أ. ت. ع	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	نعم	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	لا	01	100	02	100	01	100	00	00	04	100
المجموع		01	100	02	100	01	100	00	00	04	100
جامعة منتوري قسنطينة	نعم	04	20	03	12	00	00	00	00	07	10.93
	لا	16	80	22	88	12	100	07	100	57	89.06
المجموع		20	100	25	100	12	100	07	100	64	100
المدرسة العليا للأساتذة	نعم	00	00	02	40	00	00	00	00	02	22.22
	لا	01	100	03	60	03	100	00	00	07	77.77
المجموع		01	100	05	100	03	100	00	00	09	100
المجموع الكلي	نعم	04	18.18	05	15.62	00	00	00	00	09	11.68
	لا	18	81.81	27	84.37	16	100	07	100	68	88.31
المجموع		22	100	32	100	16	100	07	100	77	100

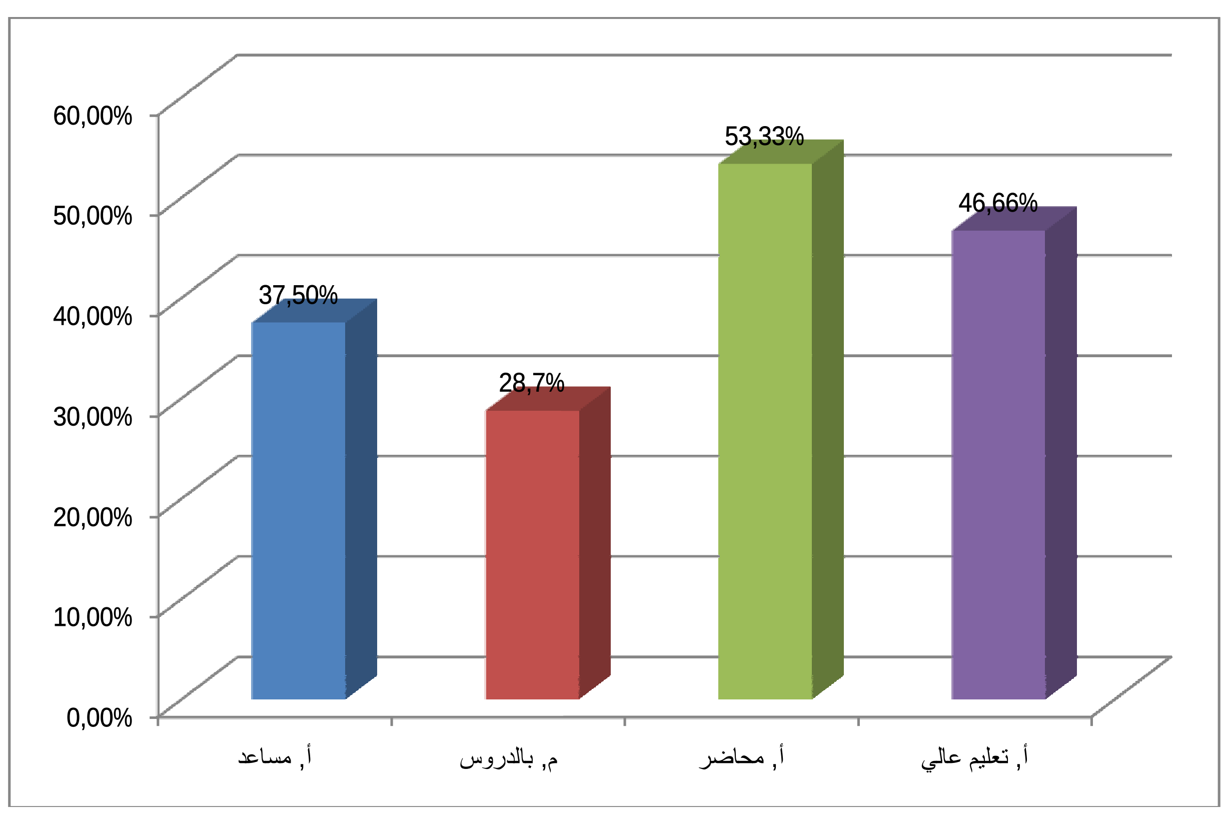
الجدول رقم 106: مدى تماشي الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبات المؤسسات التعليمية المدروسة مع طبيعة الاحتياجات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين حسب رأيهم

على غرار الجدول السابق، يتعلق الجدول المشار إليه أعلاه إلى رأي الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث حول مدى تناسب الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية مع طبيعة احتياجاتهم البحثية و العلمية. و تجدر الإشارة في هذا السياق إلى تسجيل نسبة إجابة عن هذا السؤال أقل من تلك المسجلة في الجدول السابق، حيث بلغت نسبة الإجابات الواردة عن هذا السؤال 41.17٪ من المجموع الكلي لأفراد العينة المدروسة. و قد يعود ذلك إلى ضعف العرض الخدماتي لهذا النوع من الخدمات من طرف مكتبات المؤسسات التعليمية المدروسة، مما يجعل نسبة الاستجابة لهذا السؤال أقل إذا ما قورنت بتلك المتعلقة بالسؤال السابق. و في الاتجاه ذاته، فقد عبر أغلبية الأساتذة و الباحثين المجيبين عن السؤال عن عدم تناسب هذا النوع من الخدمات مع طبيعة نشاطاتهم البحثية و العلمية، بنسبة 88.31٪ من مجموع الإجابات، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة توازي 36.36٪ من أفراد عينة الدراسة.

في حين بلغت النسبة المتبقية المتعلقة بإجابات الأساتذة و الباحثين الذين يعتبرون بأن الخدمات المقدمة من هذا النوع من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية تتماشى مع طبيعة احتياجاتهم البحثية و العلمية 11.68٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال، مع العلم بأن هذه النسبة تعادل 04.81٪ فقط من المجموع الكلي لأفراد عينة الدراسة.

و فيما يتعلق بتوزيع النتائج حسب كل مؤسسة تعليمية على حدا، فقد جاءت متطابقة مع تلك المسجلة في الرتيب العام بكل واحدة منها، حيث عبر كل الأساتذة و الباحثين المجيبين عن هذا السؤال بجامعة الأمير عبد القادر عن عدم تناسب هذا النوع من الخدمات مع احتياجاتهم البحثية و العلمية، مع الإشارة إلى أن هؤلاء المجيبين يمثلون 30.76٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. بينما بلغت نسبة هؤلاء بكل من جامعة منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة على التوالي 89.06٪ و 77.77٪ من مجموع الإجابات الواردة بكل واحدة منهما، مع الإشارة إلى أن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 34.96٪ و 63.63٪ من مجموع أفراد العينة بكل واحدة منهما.

أما فيما يتعلق بتوزيع النتائج حسب رتب الأساتذة و الباحثين المستجوبين، فيتضح كذلك بأن النتائج المتعلقة بكل واحدة منها تسير في الاتجاه ذاته، حيث اعتبر كل الأساتذة و الباحثين المجيبين المنتمين إلى رتبتي الأساتذة المحاضرين و أساتذة التعليم العالي بأن الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية لا تتماشى مع طبيعة احتياجاتهم البحثية و العلمية، مع الإشارة إلى أنهم يمثلون على التوالي 53.33٪ و 46.66٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة. بينما بلغت نسبة الإجابات المعبرة عن ذات الرأي لدى فئتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس على التوالي 37.5٪ و 28.72٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بآراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث حول مدى تناسب الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية مع طبيعة احتياجاتهم البحثية و العلمية، حسب رتبهم و انطلاقا من مجموع كل رتبة بعينة الدراسة:



الشكل رقم 185: توزيع النسب المتعلقة بمدى تناسب الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المؤسسات التعليمية المدروسة مع طبيعة الاحتياجات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين حسب رتبهم انطلاقا من مجموع كل منها

و في سياق متصل، حاولنا معرفة ما إذا سبق للأساتذة و الباحثين المستجوبين أن زاروا مواقع إلكترونية لمكتبات جامعية أخرى غير تلك المتعلقة بمؤسستهم التعليمية، طرحنا السؤال رقم 30 الذي جاءت نتائجه ممثلة في الجدول التالي:

6-4- توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد:

س.30- هل سبق لك أن زرت مواقع إلكترونية لمكتبات جامعية أخرى غير موقع مكتبة مؤسستك التعليمية؟:

المؤسسة التعليمية	الإجابة	الـرتـبـة								مج	٪
		أ. م	٪	م. د	٪	أ. مح	٪	أ. ت. ع	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	نعــــم	01	33.33	02	40	02	100	01	100	06	54.54
	لا	02	66.66	03	60	00	00	00	00	05	45.45
المجـمـوع		03	100	05	100	02	100	01	100	11	100
جامعة منتوري قسنطينة	نعــــم	22	64.7	58	72.5	21	84	11	91.66	112	74.17
	لا	12	35.29	22	27.5	04	16	01	08.33	39	25.82
المجـمـوع		34	100	80	100	25	100	12	100	151	100
المدرسة العليا للأساتذة	نعــــم	00	00	03	60	03	100	00	00	06	60
	لا	02	100	02	40	00	00	00	00	04	40
المجـمـوع		02	100	05	100	03	100	00	00	10	100
المجموع الكلي	نعــــم	23	58.97	63	70	26	86.66	12	92.3	124	72.09
	لا	16	41.02	27	30	04	13.33	01	07.69	48	27.9
المجـمـوع		39	100	90	100	30	100	13	100	172	100

الجدول رقم 107: أسبقية زيارة مواقع إلكترونية لمكتبات جامعية أخرى غير موقع مكتبة المؤسسة التعليمية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين

يتعلق هذا الجدول بمعرفة ما إذا سبق للأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث زيارة مواقع إلكترونية لمكتبات جامعية أخرى غير موقع مكتبة مؤسستهم التعليمية، للوقوف على مدى ترددهم و استعمالهم لهذا النوع من المواقع المعلوماتية لتلبية مختلف احتياجاتهم البحثية و العلمية، و معرفة أهم الخدمات المستعملة جراء زيارتهم لها. و تجدر الإشارة إلى أن نسبة الاستجابة لهذا السؤال جاءت بشكل معتبر تقدر بـــ 91.97٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة، حيث تشير الأرقام إلى أن أغلبية الأساتذة و الباحثين المجيبين على هذا السؤال سبق لهم زيارة مواقع إلكترونية لمكتبات جامعية أخرى غير تلك المتعلقة بمكتبة مؤسستهم التعليمية، حيث بلغت نسبتهم 72.09٪ من مجموع الإجابات الواردة عن السؤال، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة توازي 66.31٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. بينما بلغت نسبة الذين عبروا عن عدم

قيامهم بذلك سابقا 27.9٪ من مجموع الإجابات، بما يعادل 25.66٪ من مجموع مجتمع المبحوثين.

و على صعيد النتائج بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا، نلاحظ تقارب الأرقام المتعلقة بزيارة و عدم زيارة هذا النوع من المواقع من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل من جامعة الأمير عبد القادر و المدرسة العليا للأساتذة، حيث بلغت نسبة أولئك الذين عبروا بالإيجاب على التوالي 54.54٪ و 60٪ من مجموع الإجابات بكل واحدة منهما، مع العلم بأن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 46.15٪ و 54.54٪ من مجموع أفراد مجتمع المبحوثين بكل واحدة منهما. بينما بلغت نسبة المعبرين بالسلب عن السؤال بكلتا المؤسستين التعليميتين على الوالي 45.45٪ و 40٪ من مجموع الإجابات بكل واحدة منهما، مع الإشارة إلى أن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 38.46٪ و 36.36٪ من مجموع أفراد العينة بكل منهما. في حين تباعدت النسب المعبرة عن الموقفين بجامعة منتوري قسنطينة، حيث بلغت نسبة الأساتذة و الباحثين الذين سبق لهم زيارة مواقع إلكترونية لمكتبات جامعية أخرى غير موقع مؤسستهم التعليمية 74.17٪ من مجموع الإجابات بهذه الجامعة، و هو ما يوازي 68.71٪ من مجموع أفراد العينة بها. بينما بلغت نسبة الذين عبروا عن عكس ذلك بهذه الجامعة 25.82٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة تعادل 23.92٪ من مجموع أفراد مجتمع المبحوثين بها.

و من جهة أخرى، يتضح بأن أغلبية كل الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة حسب رتبهم عبروا عن أسبقية زيارتهم لمواقع إلكترونية لمكتبات جامعية أخرى، حيث بلغت نسبهم على التوالي 58.97٪، و 70٪، و 86.66٪ و 92.3٪ من مجموع الإجابات المسجلة بكل رتبة بدءا بالأساتذة المساعدين و صعودا إلى أساتذة التعليم العالي، مع الإشارة إلى أن هذه النسب توازي على التوالي 47.91٪، و 67.02٪، و 86.66٪ و 80٪ من مجموع أفراد العينة بكل رتبة حسب الترتيب المشار إليه أعلاه. أما نسب أولئك الذين عبروا عن عكس ذلك، فقد قدرت على التوالي بـــ 41.02٪، و 30٪ ، و 13.33٪ و 07.69٪ من مجموع الإجابات المتعلقة بكل رتبة حسب الترتيب

ذاته، مع الإشارة إلى أن هذه النسب تساوي على التوالي 33.33٪، و 28.72٪، و13.33٪ و 06.66٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة.

و قصد معرفة أنواع الخدمات المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين الذين سبق لهم زيارة مواقع أخرى لمكتبات جامعية غير تلك الخاصة بمكتبة مؤسستهم التعليمية، طرحنا السؤال رقم 31 الذي جاءت نتائجه حسب كل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا على النحو التالي:

- بدءا بالنتائج المتعلقة بجامعة الأمير عبد القادر، أين سجلت نسبة الاستجابة ضعيفة من جهة، كما اقتصرت الإجابات الواردة بها على ثلاث خدمات ضمن القائمة الموضحة في السؤال من جهة أخرى. تتصدرها خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني على الوب (Opac Web) بنسبة 71.42٪ من مجموع الإجابات، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تعادل 38.46٪ من مجموع أفراد مجتمع المبحوثين بهذه الجامعة. تليها كل من خدمتي البحث في قواعد المعلومات و الدوريات الإلكترونية، بتسجيل كل واحدة منهما على لـــ 14.28٪ من مجموع الإجابات، و هو ما يوازي 07.69٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. و هو ما يدل على ضعف استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد طرف مواقع المكتبات الجامعية المتاحة عبر الإنترنت من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر.

- و ما يقال عن جامعة الأمير عبد القادر، يقال كذلك عن المدرسة العليا للأساتذة من حيث ضعف الاستجابة لهذا السؤال. غير أن الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه المدرسة عبروا في إجاباتهم على قلتها عن استعمالهم لكل الخدمات الواردة في السؤال، باستثناء خدمتي استعمال أدلة للتكوين في البحث عن المعلومات و الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال. حيث تحصلت خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (Opac Web) على أكبر قدر من الإجابات على هذا السؤال بنسبة 27.27٪ من مجموعها الكلي، و هي نسبة تساوي 54.54٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. بينما تحصلت كل من خدمتي طرح الاستفسارات و الأسئلة – أو بعبارة أخرى، الخدمة

المرجعية الافتراضية -، و استعمال أدلة لمواقع إلكترونية منتقاة من طرف المكتبة و متاحة على موقعها الإلكتروني على أضعف نسبة إجابة بـــ 04.45٪ من مجموعها الكلي لكل واحدة منهما، و هي نسبة تمثل 09.09٪ فقط من مجموع أفراد الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه المؤسسة التعليمية.

- أما فيما يتعلق بجامعة منتوري قسنطينة، فقد جاءت نسبة الاستجابة لهذا السؤال بشكل مقبول، إذ يمثل الجدول التالي النتائج المتعلقة بهذه الجامعة:

جامعة منتوري قسنطينة

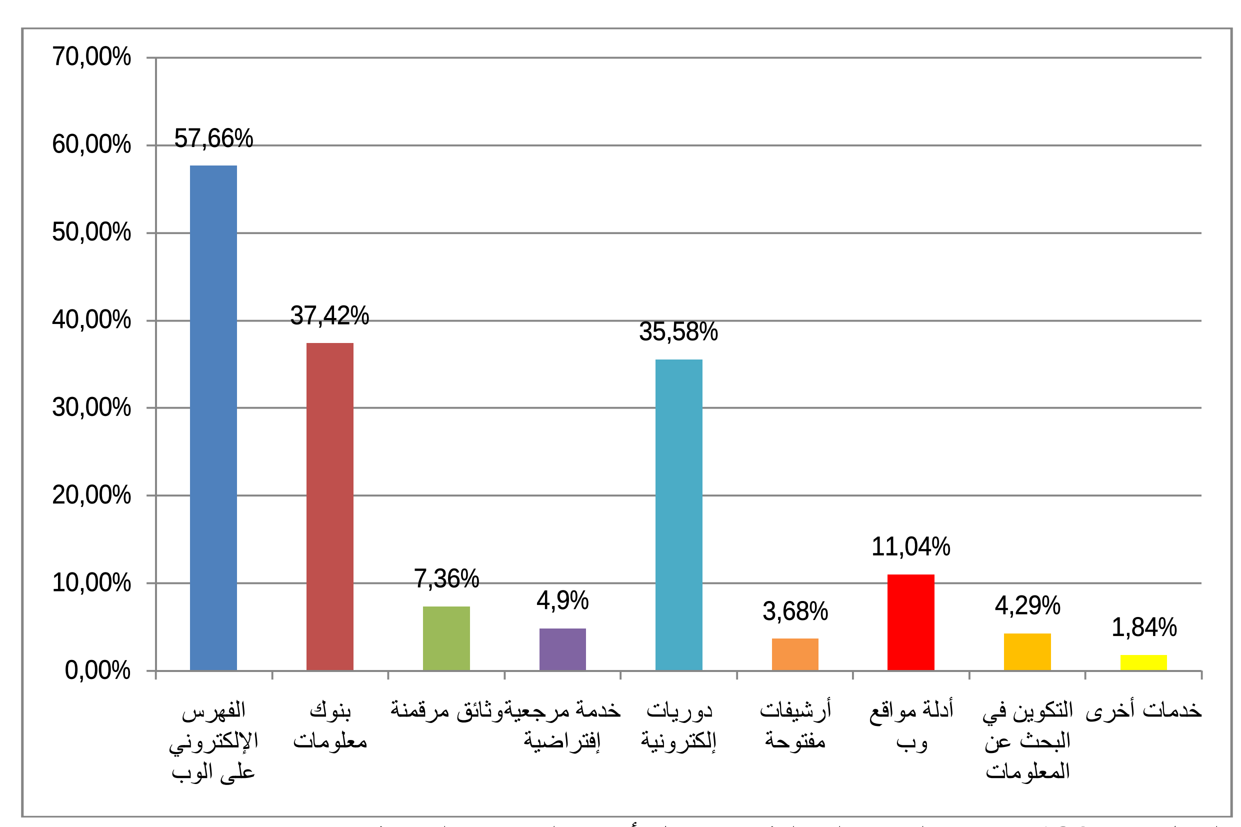
س.31- في حالة الإجابة بنعم، ما هي الخدمات التي استفدت منها من خلال موقع/مواقع هذه المكتبة/المكتبات؟:

الإجابـــة	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ. ت.ع	٪		
الفهرس الإلكتروني على الوب (OPAC Web)	21	33.33	51	50	17	24.63	05	15.15	94	35.2
البـــحـــث فـــي بنـــوك معـــــلومات	13	20.63	21	20.58	19	27.53	08	24.24	61	22.84
الوثائـــق المرقمنة من طرف المكتبة	02	03.17	03	02.94	05	07.24	02	06.06	12	04.49
طـــرح الاستفسارات و الأسئلـــة	02	03.17	01	00.98	03	04.34	02	06.06	08	02.99
دوريـــات إلكتـــرونيـــة	16	25.39	20	19.6	13	18.84	09	27.27	58	21.72
أرشيفـــات مفتـــوحـــة	01	01.58	01	00.98	02	02.89	02	06.06	06	02.24
أدلة لمواقع وب منتقاة من طرف المكتبة	06	09.52	02	01.96	06	08.69	04	12.12	18	06.74
أدلة للتكوين في البحث عن المعلومات	02	03.17	03	02.94	02	02.89	00	00	07	02.62
خـــدمـــــات عن بعد أخـــرى	00	00	00	00	02	02.89	01	03.03	03	01.12
المـــجمـــوع	63	100	102	100	69	100	33	100	267	100

الجدول رقم 108: أنواع الخدمات المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة في حالة زيارتهم لمواقع إلكترونية لمكتبات جامعية أخرى

تشير الأرقام الواردة بهذا الجدول إلى أنواع الخدمات المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة في حالة زيارتهم لمواقع مكتبات جامعية أخرى على الإنترنت غير ذلك المتعلق بمكتبة جامعتهم، و يتضح من خلال الأرقام الواردة بالجدول بأن هناك فئتين من الخدمات من حيث وتيرة الاستعمال، حيث تمثل الفئة الأولى الخدمات الأكثر استعمالا، و هي تضم ثلاث خدمات تتصدرها خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (Opac Web) بنسبة 35.2٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة تساوي 57.66٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. و هو ما يمكن اعتباره أمرا طبيعيا بالنظر إلى أن أغلبية مواقع المكتبات الجامعية المتاحة عبر الإنترنت و غيرها من الأنواع الأخرى تتيحها فهارسها الإلكترونية عبر هذه المواقع، فهي تعتبر بمثابة نواة العرض الخدماتي للخدمات المتاحة عن بعد من طرفها، كما أن استعمال هذه الفهارس و البحث فيها عن بعد أمر متاح للجميع بشكل حر و مجاني، و لا يقتصر فقط على المنخرطين بهذه المكتبات كما هو الشأن بالنسبة لبعض الخدمات الأخرى المتاحة عن بعد. و تلي هذه الخدمة ضمن هذه الفئة كل من خدمتي البحث في بنوك و قواعد المعلومات و النفاذ إلى الدوريات الإلكترونية، بحصول كل واحدة منهما على التوالي على 22.84٪ و 21.72٪ من مجموع الإجابات، مع الإشارة إلى أن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 37.42٪ و 35.58٪ من مجموع أفراد مجتمع المبحوثين بهذه الجامعة. بينما تضم الفئة الثانية بقية الخدمات الأخرى التي تتسم بالاستعمال الأقل مقارنة بالخدمات المنتمية إلى الفئة الأولى. تتصدرها خدمة استعمال أدلة لمواقع وب منتقاة من طرف المكتبة، و هي تعتبر كذلك من أكثر الخدمات إتاحة من طرف المكتبات الجامعية عبر مواقعها الإلكترونية، و هي خدمة تتاح بشكل حر و مجاني و متاحة لكل فئات المستفيدين سواء من داخل الجامعة أو من خارجها، و هي مواقع متخصصة في أغلب الحالات في المجالات المدرسة من طرف الجامعة الأم، حيث تحصلت هذه الخدمة على 06.74٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة تعادل 11.04٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. بينما سجلت أدنى نسبة إجابة ضمن هذه الفئة من الخدمات لدى الخدمات

الأخرى غير تلك الواردة في السؤال بـــ 01.12٪ فقط من مجموع الإجابات، و هي نسبة تعادل 01.84٪ فقط من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. و يضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة باستخدام الخدمات المتاحة عبر مواقع المكتبات الأخرى غير مكتبة المؤسسة التعليمية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة، انطلاقا من مجموعهم الكلي بها:



الشكل رقم 186: توزيع النسب المتعلقة باستعمال أنواع الخدمات المتاحة عن بعد عبر مواقع مكتبات جامعية أخرى من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة من مجموعهم الكلي بها

أما فيما يتعلق بتحليل النتائج حسب كل رتبة على حدا، فيتضح بأن هناك تطابق في النتائج المتعلقة بفئتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس فيما يتعلق بالخدمة الأكثر استخداما من طرف كلتا الفئتين، و المتمثلة في خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني على الوب (Opac Web)، بحصول كل واحدة منهما على التوالي على 33.33٪ و 50٪ من مجموع الإجابات الواردة عن كل فئة، مع الإشارة إلى أن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 51.21٪ و 61.44٪ من مجموع أفراد كل رتبة بهذه الجامعة. في حين لم ترد أية

إجابة حول الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال لدى كلتا الفئتين. و قد احتلت خدمة البحث في بنوك المعلومات الرتبة الأولى في هذا الترتيب لدى رتبة الأساتذة المحاضرين بنسبة 27.53٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذه الفئة، و هو ما يعادل 76٪ من مجموعهم بجامعة منتوري قسنطينة. بينما اعتبرت كل من خدمات الأرشيفات المفتوحة و أدلة التكوين في البحث عن المعلومات و الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال أقل الخدمات استعمالا من طرف هذه الفئة من المبحوثين، بحصول كل واحدة منها على 02.89٪ فقط من مجموع الإجابات، مع العلم بأن هذه النسبة تعادل 08٪ فقط من مجموع أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة. كما اعتبرت خدمة النفاذ إلى الدوريات الإلكترونية أكثر الخدمات استخداما من طرف فئة أساتذة التعليم العالي المستجوبين بهذه الجامعة في حالة زيارتهم لمواقع إلكترونية لمكتبات جامعية أخرى، بنسبة 27.27٪ من مجموع الإجابات الخاصة بهذه الفئة، و هي نسبة تساوي 64.28٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بجامعة منتوري قسنطينة. في حين لم ترد أية إجابة حول استخدام أدلة للتكوين في البحث عن المعلومات لدى هذه الفئة. و في سياق متصل، أردنا معرفة آراء الأساتذة والباحثين المستجوبين حول ما إذا كان من الضروري إتاحة الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية، فجاءت النتائج ممثلة في الجدول التالي:

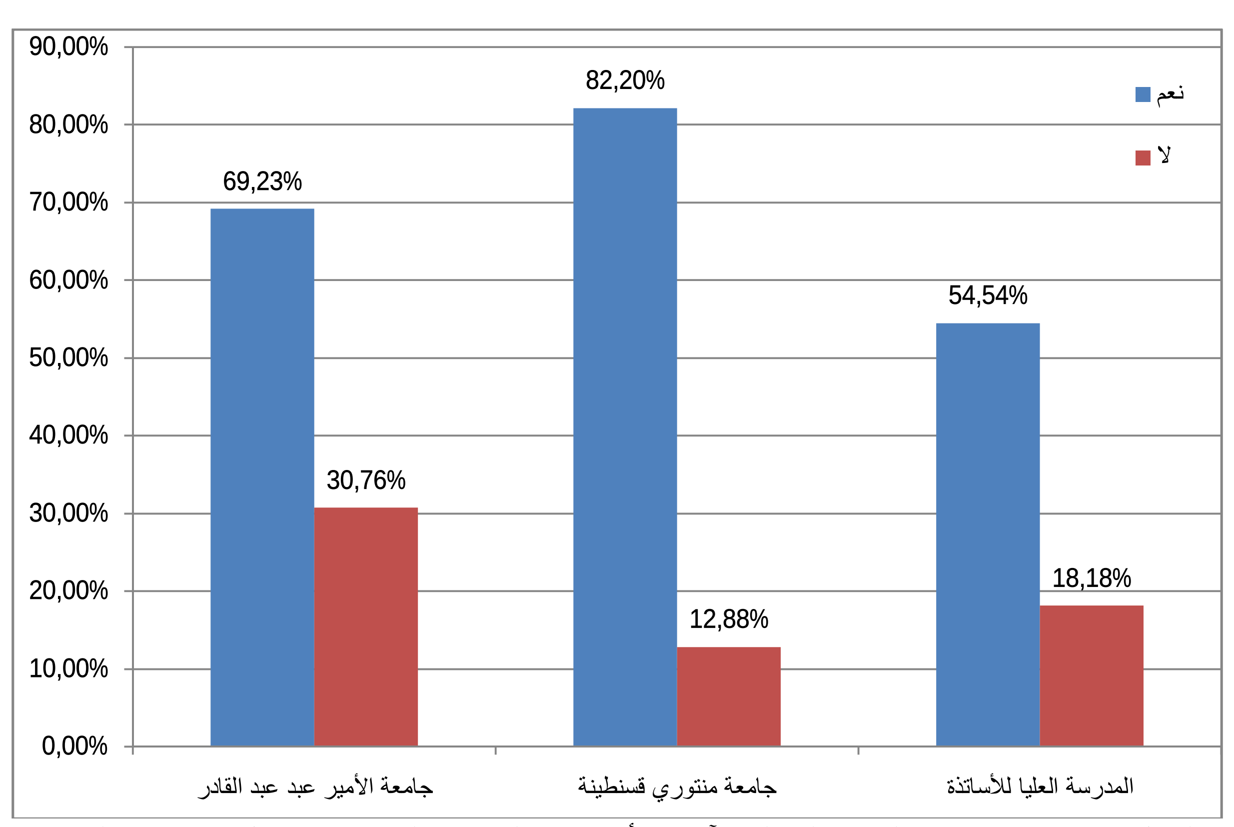
س.32- هل تعتبر(ين) بأن تقديم خدمات مكتبة مؤسستك التعليمية عن بعد عبر الإنترنت أمر ضروري؟:											
المؤسسة التعليمية	الإجابـــة	الـــرتـــبــــــة								مج	٪
		أ. م	٪	م. د	٪	أ. مح	٪	أ. ت. ع	٪		
جامعة الأمير عبد القادر	نعـــــم	02	50	04	66.66	02	100	01	100	09	69.23
	لا	02	50	02	33.33	00	00	00	00	04	30.76
المجـــمـــوع		04	100	06	100	02	100	01	100	13	100
جامعة منتوري قسنطينة	نعـــــم	27	69.23	73	91.25	22	100	12	85.71	134	86.45
	لا	12	30.76	07	08.75	00	00	02	14.28	21	13.54
المجـــمـــوع		39	100	80	100	22	100	14	100	155	100
المدرسة العليا للأساتذة	نعـــــم	00	00	03	100	03	100	00	00	06	75
	لا	02	100	00	00	00	00	00	00	02	25
المجـــمـــوع		02	100	03	100	03	100	00	00	08	100
المجموع الكلي	نعـــــم	29	64.44	80	89.88	27	100	13	86.66	149	84.65
	لا	16	35.55	09	10.11	00	00	02	13.33	27	15.34
المجـــمـــوع		45	100	89	100	27	100	15	100	176	100

الجدول رقم 109: آراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين حول ضرورة إتاحة الخدمات الإلكترونية عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية

يتعلق هذا الجدول بآراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة حول ما إذا كان من الضروري تقديم خدمات عن بعد عبر الإنترنت من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية، قصد معرفة مدى حاجتهم الفعلية لهذا النوع من الخدمات لأداء مختلف مهامهم و نشاطاتهم البحثية و العلمية و التعليمية. و قد بلغت نسبة الاستجابة لهذا السؤال ما لا يقل عن 94.11٪ من المجموع الكلي لعينة الدراسة، حيث اعتبر أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين بأن تقديم هذا النوع من الخدمات من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية يعتبر أمرا ضروريا، بنسبة إجابة تقدر بـــ 84.65٪ من مجموع الإجابات الواردة عن السؤال، و هي نسبة توازي 79.67٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. بينما بلغت نسبة أولئك الذين عبروا عن عكس ذلك 15.34٪ من مجموع الإجابات، بما يوازي 14.43٪ من مجموع أفراد مجتمع المبحوثين.

و تشير النتائج حسب كل مؤسسة تعليمية على حدا إلى الاتجاه ذاته بكل واحدة منها. مع الإشارة إلى أن نسبة الاستجابة لهذا السؤال بجامعة الأمير عبد القادر جاءت بشكل كامل،

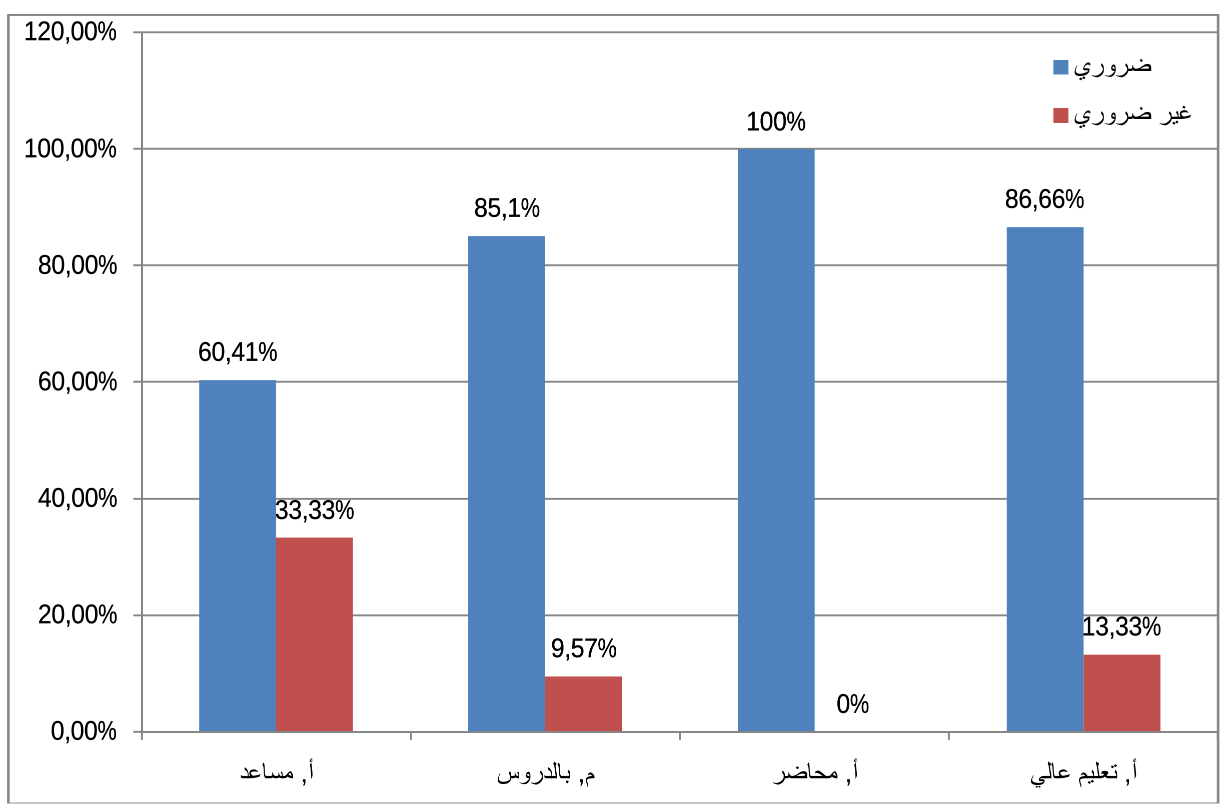
حيث عبر 69.23٪ من الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة عن ضرورة تقديم الخدمات الإلكترونية عن بعد من طرف مكتبة جامعتهم، في حين عبر 30.76٪ منهم عن عكس ذلك. و من جهتها، فقد عبر أغلبية أفراد مجتمع المبحوثين بكل من جامعة منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة عن الرأي الأول، بنسبة 86.45٪ و 75٪ على التوالي من مجموع الإجابات بكل واحدة منهما، مع الإشارة إلى أن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 82.2٪ و 54.54٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة بكل واحدة منهما. و فيما يلي شكل يوضح توزيع النسب المتعلقة بآراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا، حول ضرورة تقديم خدمات عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية، ، انطلاقا من مجموعهم بكل واحدة منها:



الشكل رقم 187: توزيع النسب المتعلقة بآراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين بكل مؤسسة تعليمية مدروسة على حدا حول ضرورة إتاحة خدمات عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية انطلاقا من مجموعهم الكلي بكل واحدة منها

هذا، و لم تخرج النتائج المتعلقة بكل رتبة على حدا عن القاعدة، مع الإشارة إلى كل الأساتذة و الباحثين المجيبين عن هذا السؤال، و المنتمين إلى رتبة الأساتذة المحاضرين

عبروا عن ضرورة تقديم الخدمات الإلكترونية عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية، و في ذلك دلالة قوية عن مدى حاجة هذه الفئة من المستفيدين إلى هذا النوع من الخدمات المكتبية. مع العلم بأنهم يمثلون ما لا يقل عن 90٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بعينة الدراسة. كما نشير إلى نسبة استجابة كاملة لهذا السؤال لدى فئة أساتذة التعليم العالي، و هو ما يدل كذلك على اهتمامهم بهذا النوع من الخدمات، حيث عبر 86.66٪ منهم عن الرأي الأول، بينما عبرت الــ 13.33٪ المتبقية عن الرأي الثاني. كما بلغت نسبة الأساتذة و الباحثين الذين عبروا عن الرأي الأول لدى فئتي الأساتذة المساعدين و المكلفين بالدروس على التوالي 64.44٪ و 89.88٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هاتين الفئتين، مع الإشارة إلى أن هاتين النسبتين تمثلان على التوالي 60.41٪ و 85.1٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة. و في مقابل ذلك، بلغت نسبة أولئك الذين عبروا عن الرأي الثاني لدى هاتين الفئتين على التوالي 35.55٪ و 10.11٪ من مجموع الإجابات الواردة عن كل رتبة، بما يقابل 33.33٪ و 09.57٪ من مجموع أفراد كل رتبة بعينة الدراسة. و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بآراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث حول ضرورة تقديم خدمات عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية، حسب رتبهم و انطلاقا من مجموع كل رتبة بعينة الدراسة:



الشكل رقم 188: توزيع النسب المتعلقة بآراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين حول ضرورة إتاحة خدمات عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية حسب رتبهم و انطلاقا من مجموع كل واحدة منها بعينة الدراسة

و بغية معرفة أسباب اعتبار تقديم الخدمات الإلكترونية عن بعد أمرا ضروريا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، خصصنا الجداول التالية بدءا بالجدول المتعلق بجامعة الأمير عبد القادر:

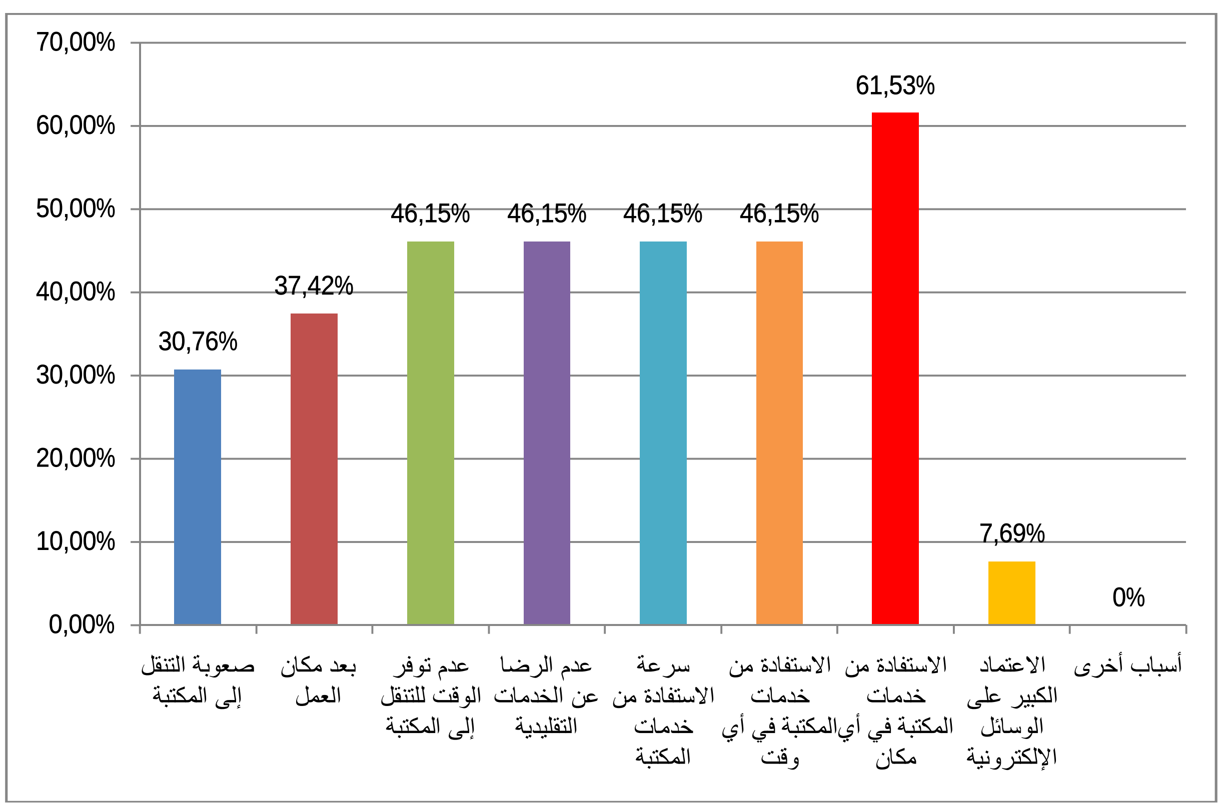
جامعة الأمير عبد القادر										
س.33- في حالة الإجابة بنعم، ما هي الأسباب؟:										
الإجابة	الرتبة								مج	٪
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ. ت.ع	٪		
صعوبة تنقلك إلى المكتبة	01	16.66	01	05.26	02	22.22	00	00	04	10.81
بعد مكان العمل عن المكتبة	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
عدم توفر الوقت لتنقلك إلى المكتبة	01	16.66	02	10.52	02	22.22	01	33.33	06	16.21
عدم رضاك عن الخدمات التقليدية للمكتبة	02	33.33	03	15.78	01	11.11	00	00	06	16.21
سرعة الاستفادة من خدمات المكتبة	00	00	04	21.05	01	11.11	01	33.33	06	16.21
إمكانية الاستفادة من خدمات المكتبة في أي وقت	01	16.66	04	21.05	01	11.11	00	00	06	16.21
إمكانية الاستفادة من خدمات المكتبة في أي مكان	01	16.66	04	21.05	02	22.22	01	33.33	08	21.62
اعتمادك الكبير على الوسائل الإلكترونية في نشاطك العلمي و البحثي	00	00	01	05.26	00	00	00	00	01	02.7
أسباب أخرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجموع	06	100	19	100	09	100	03	100	37	100

الجدول رقم 110: أسباب اعتبار إتاحة الخدمات الإلكترونية عن بعد أمرا ضروريا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر انطلاقا من مجموعهم الكلي بها

يتعلق الجدول المشار إليه أعلاه بآراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر عن أسباب اعتبارهم بأن تقديم الخدمات الإلكترونية عن بعد من طرف مكتبة جامعتهم أمرا ضروريا. حيث اعتبر السبب المتمثل في إمكانية الاستفادة من خدمات المكتبة في أي مكان أهم الأسباب لدى مجتمع المبحوثين بهذه الجامعة، بتسجيله لـــ 21.62٪ من مجموع الإجابات الواردة بها، و هي نسبة توازي 61.53٪ من مجموع أفراد مجتمع المبحوثين بها. كما اعتبرت الأسباب التالية: عدم توفر الوقت للتنقل إلى المكتبة، عدم الرضا عن الخدمات التقليدية المقدمة من طرف المكتبة، سرعة الاستفادة من خدمات المكتبة و إمكانية الاستفادة من خدمات المكتبة في أي وقت ثاني أهم الأسباب التي تبرر ضرورة تقديم الخدمات الإلكترونية عن بعد حسب رأي الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر، بنسبة إجابة تقدر بـــ 16.21٪ من مجموع الإجابات لكل واحدة من هذه الأسباب، و هي نسبة تعادل 46.15٪ من مجموع أفراد العينة بهذه الجامعة. يليها السبب المتعلق بصعوبة التنقل إلى المكتبة، فذلك المتعلق بالاعتماد الكبير على الوسائل الإلكترونية في النشاطات البحثية و العلمية، بنسبة إجابة تقدر على التوالي بـــ 10.81٪ و 2.7٪ من المجموع الكلي للإجابات، مع الإشارة إلى أن هاتين النسبتين توازيان على التوالي 30.76٪ و 07.69٪ من مجموع مجتمع المبحوثين بهذه الجامعة. و يمكن تفسير النسبة الضعيفة المسجلة لدى السبب المتعلق بالاعتماد الكبير على الوسائل الإلكترونية في القيام بالنشاطات البحثية و العلمية بطبيعة التخصصات المدرسة بجامعة الأمير عبد القادر و المتمثلة أساسا في العلوم الشرعية و الإنسانية و الاجتماعية، و هو ما يؤكد ما ذهبنا إليه سابقا حول طبيعة العلاقة بين التخصص و درجة الاعتماد على الوسائل الإلكترونية بشكل عام، حيث اتضح لنا بأن الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى التخصصات العلمية و التقنية يعتمدون في أغلبهم يشكل أكبر على هذه الوسائل و على الوثائق الإلكترونية للقيام بمختلف مهامهم و نشاطاتهم البحثية و العلمية، على عكس نظراءهم المنتمين غلى تخصصات العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

و يوضح الشكل التالي توزيع النسب المتعلقة بآراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين

بجامعة الأمير عبد القادر حول أسباب اعتبار تقديم الخدمات الإلكترونية عن بعد من طرف مكتبة جامعتهم أمرا ضروريا، انطلاقا من مجموعهم بهذه الجامعة:



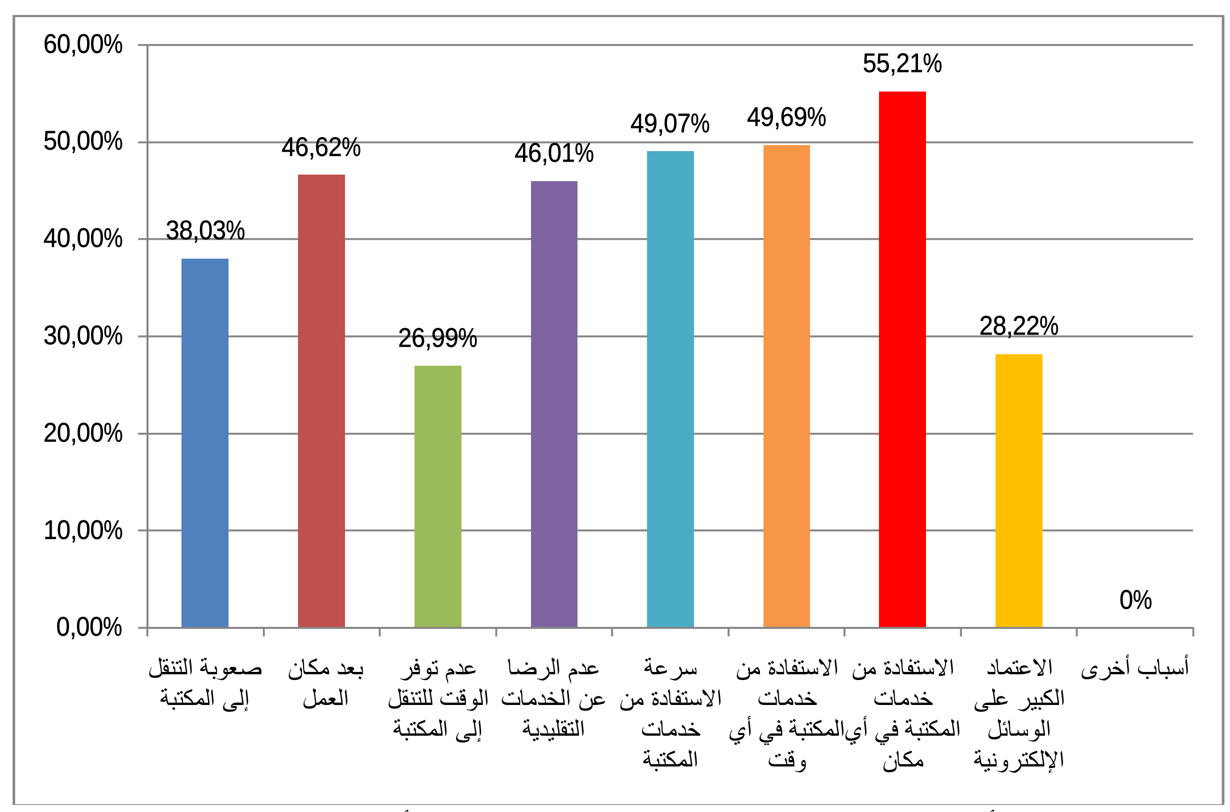
الشكل رقم 189: أسباب اعتبار إتاحة الخدمات الإلكترونية عن بعد أمرا ضروريا من طرف مكتبة المؤسسة التعليمية لدى الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر انطلاقا من مجموع الكلي بها

و في السياق ذاته، خصصنا الجدول التالي الذين يبين أسباب اعتبار إتاحة هذا النوع من الخدمات أمرا ضروريا حسب رأي الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة:

الإجابـــة	الــرتـــبـــــة								مج	٪
جامعة منتوري قسنطينة										
س.33- في حالة الإجابة بنعم، ما هي الأسباب؟:										
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ. ت.ع	٪		
صـــعـــوبــــــة تـــنقـــلك إلـــى المـــكتبـــــة	12	13.63	33	10.41	13	11.71	04	10.52	62	11.19
بعــــــد مكـــــان العمـــــل عـــن المـــكتبـــــة	19	21.59	41	12.93	10	09	06	15.78	76	13.71
عـــدم تـــوفـــر الوقـــت لتـــنقـــلك إلـــى المـــكتبـــــة	03	03.4	15	04.73	19	17.11	07	18.42	44	07.94
عـــدم رضـــاك عـــن الخـــدمـــات التقـــليديـــة للمـــكتبـــــة	05	05.68	62	19.55	07	06.3	01	02.63	75	13.53
ســـرعـــة الاستفادة مـــن خـــدمـــات المـــكتبـــــة	06	06.81	51	16.08	19	17.11	04	10.52	80	14.44
إمـــكانيـــة الاستفادة مـــن خـــدمـــات المـــكتبــــــة في أي وقت	11	12.5	43	13.56	20	18.01	07	18.42	81	14.62
إمكـــانية الاستفادة مـــن خدمـــات المكتبـــة في أي مكان	19	21.59	45	14.19	19	17.11	07	18.42	90	16.24
اعتمادك الكبير على الوسائل الإلكترونية في نشاطك العلمي و البحثي	13	14.77	27	08.51	04	03.6	02	05.26	46	08.3
أسبـــاب أخـــرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المـــجمـــوع	88	100	317	100	111	100	38	100	554	100

الجدول رقم 111: أسباب اعتبار إتاحة الخدمات الإلكترونية عن بعد أمرا ضروريا من طرف الأساتذة و البحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة انطلاقا من مجموعهم الكلي بها

يتناول هذا الجدول أسباب اعتبار إتاحة الخدمات عن بعد من طرف مكتبة المؤسسة التعليمية أمرا ضروريا لدى الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة. حيث يتضح بأن الأسباب ذات العلاقة بالأبعاد المكانية و الزمنية هي التي حظيت بإشارة أكبر من طرف مجتمع المبحوثين بهذه الجامعة، و بنسب متقاربة نسبيا، حيث جاء السبب المتعلق بإمكانية الاستفادة من خدمات المكتبة في أي مكان في الرتبة الأولى من حيث عدد الإجابات، يليه ذلك المتعلق بإمكانية الاستفادة من خدمات المكتبة في أي وقت، فذلك المتعلق بسرعة الاستفادة من خدمات المكتبة، ثم ذلك المتمثل في بعد مكان العمل عن المكتبة، فذلك المتمثل في عدم الرضا عن الخدمات التقليدية المقدمة من طرف المكتبة. و قد تحصلت كل هذه الأسباب على التوالي على النسب التالية: 16.24٪، و 14.62٪، و 14.44٪، و 13.71٪ و 13.53٪ من مجموع الإجابات المسجلة بهذه الجامعة. مع العلم بأن هذه النسب تمثل على التوالي 55.21٪، و 49.69٪، و 49.07٪، و 46.62٪ و 46.01٪ من مجموع أفراد المبحوثين بهذه الجامعة. و من جهتهم، فقد اعتبر 38.03٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة بأن إتاحة هذا النوع من الخدمات من طرف مكتبة جامعتهم يعد أمرا ضروريا نظرا لصعوبة التنقل إلى المكتبة، يليهم أولئك الذين يرجعون ذلك إلى اعتمادهم الكبير على الوسائل الإلكترونية للقيام بنشاطاتهم البحثية و العلمية بنسبة 28.22٪ من المجموع ذاته، مع الإشارة إلى أن 80.43٪ منهم ينتمون إلى التخصصات العلمية و التقنية، ثم أولئك الذين يرجعون ذلك إلى عدم توفر الكافي للتنقل إلى المكتبة و الاستفادة من خدماتها بنسبة 26.99٪ من ذات المجموع. بينما لم ترد أية إجابة عن الخدمات الأخرى غير تلك الواردة في السؤال بهده الجامعة. و فيما يلي شكل يوضح توزيع النسب المتعلقة بأسباب اعتبار تقديم الخدمات الإلكترونية عن بعد من طرف الجامعة أمرا ضروريا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة، انطلاقا من مجموعهم الكلي بها:



الشكل رقم 190: أسباب اعتبار إتاحة الخدمات الإلكترونية عن بعد أمرا ضروريا من طرف مكتبة المؤسسة التعليمية لدى الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة انطلاقا من مجموع الكلي بها

هذا، و قد سجلت نسبة استجابة ضعيفة عن هذا السؤال بالمدرسة العليا للأساتذة، إذ يمكن استعراض أهم النتائج المتعلقة بهذه المدرسة في النقاط التالية:

- اعتبرت الأسباب التالية: عدم توفر الوقت للتنقل إلى المكتبة، و سرعة الاستفادة من خدمات المكتبة و إمكاني الاستفادة من خدمات المكتبة في أي وقت أهم الأسباب التي تبرر ضرورة إتاحة الخدمات عن بعد من طرف مكتبة المدرسة لدى أغلبية المجيبين بها، و المقدرة نسبتهم بـــ 45.45٪ من مجموع أفراد مجتمع المجيبين لكل واحدة منها.

- كما اعتبر السبب المتمثل في إمكانية الاستفادة من خدمات المكتبة في أي مكان ثاني أهم الأسباب بحصوله على 36.36٪ من ذات المجموع، يليه السبب المتعلق بالاعتماد الكبير على الوسائل الإلكترونية في النشاطات البحثية و العلمية بنسبة 27.27٪ من المجموع ذاته، ثم ذلك المتعلق بصعوبة التنقل إلى المكتبة بـــ 09.09٪ من ذات المجموع.

- بينما لم ترد أية إجابة حول السبب المتعلق ببعد مكان العمل عن المكتبة و الأسباب الأخرى غير تلك الواردة في السؤال بهذه المؤسسة التعليمية.

أما عن أسباب اعتبار إتاحة الخدمات الإلكترونية عن بعد من طرف مكتبة المؤسسة التعليمية أمرا غير ضروري حسب رأي الأساتذة و الباحثين المستجوبين، فقد جاءت نسبة الاستجابة لهذا السؤال ضعيفة جدا بالمؤسسات التعليمية المدروسة الثلاث، حيث لم يتعدى عدد الإجابات بجامعة الأمير عبد القادر الأربع إجابات، توزعت على ثلاث أسباب، اثنان منها مرتبطة بالسبب المتعلق بالكلفة الباهظة المترتبة عن استعمال هذا النوع من الخدمات، بينما تحصل كل من السبب المتعلق بعدم توفر التجهيزات اللازمة لاستعمالها و عد توفر مهارة استعمالها و الاستفادة منها على إجابة واحدة. بينما لم يتعدى عدد الإجابات بجامعة منتوري قسنطينة التسع،توزعت على خمسة أسباب على النحو التالي: أربع إجابات للسبب المتعلق بعدم توفر التجهيزات اللازمة لاستعمال هذه الخدمات، و إجابتين لكل من السببين المتعلقين بالكلفة الباهظة المترتبة عن استعمالها، و الاكتفاء بالخدمات التقليدية المقدمة من طرف المكتبة، و إجابة واحدة لسبب المتعلق بصعوبة و تعقد استعمالها. أما بالمدرسة العليا للأساتذة، فلم يتعدى عدد الإجابات الثلاث، اثنان منها للسبب المتعلق بعدم توفر التجهيزات اللازمة لاستعمال هذه الخدمات، و واحدة لذلك المتعلق بالاكتفاء بالخدمات التقليدية المقدمة من طرف المكتبة.

و بغية معرفة طبيعة التسهيلات التي يرغب الأساتذة و الباحثون المستجوبون في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية عبر موقعها الإلكتروني، خصصنا الجداول التالية بدءا بذلك المتعلق بجامعة الأمير عبد القادر:

جامعة الأمير عبد القادر										
س.35- ما هي التسهيلات التي ترغب(بين) في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستك التعليمية عبر موقعها الإلكتروني على الإنترنت؟:										
الإجابــة	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ. ت.ع	٪		
تمكينك من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها	02	40	04	40	02	50	00	00	08	47.05
إعطاءك المجال للتواصل و طرح أسئلتك و استفساراتك و الإجابة عليها	01	20	00	00	00	00	00	00	01	05.88
إعلامك و توجيهك و تكوينك على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها	02	40	03	37.5	02	50	00	00	07	41.17
منحـــك فضـــاءات و أدوات عمـــل شخصيـــة و أمنـــة	00	00	01	12.5	00	00	00	00	01	05.88
تسهيــلات أخــرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المـــجمـــوع	05	100	08	100	04	100	00	00	17	100

الجدول رقم 112: التسهيلات التي يرغب الأساتذة و الباحثون المستجوبون بجامعة الأمير عبد القادر في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية

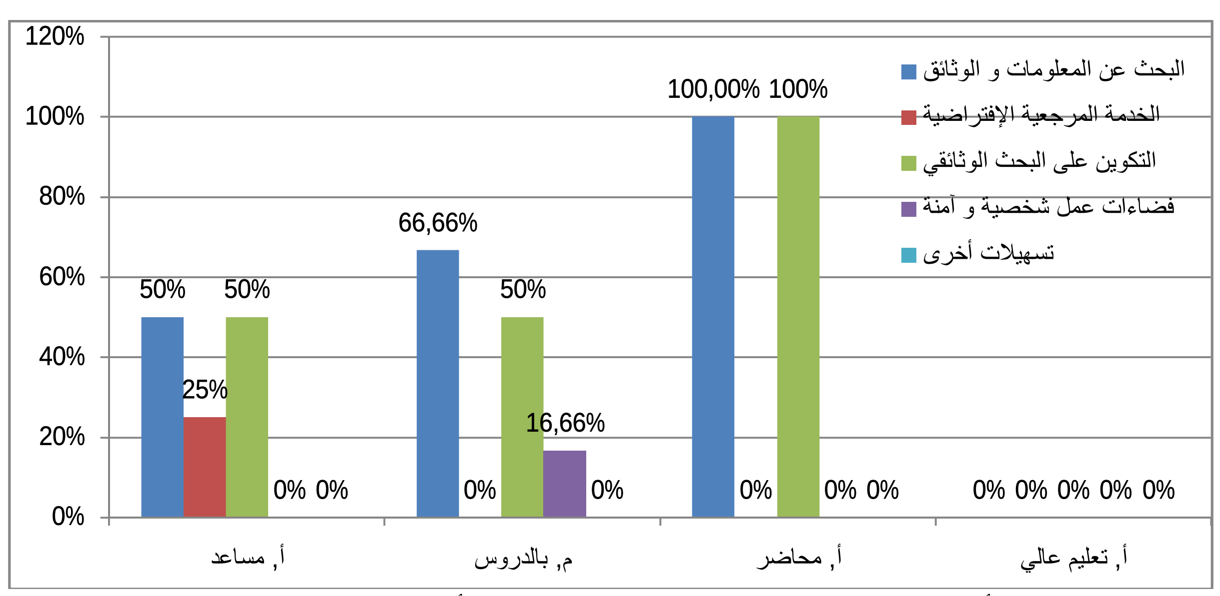
يتناول هذا الجدول آراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر حول نوع التسهيلات التي يفضلون الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة جامعتهم عبر موقعها الإلكتروني على الإنترنت، حيث تم اقتراح أربعة أنواع من التسهيلات، يضم كل واحد منها بشكل ضمني مجموعة من الخدمات المترابطة فيما بينها، و ذلك قصد الاقتراب أكثر من معرفة الاحتياجات الفعلية للأساتذة و الباحثين نحو هذا النوع من الخدمات. إذ عبر أغلب الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة عن رغبتهم في الاستفادة من التسهيلات التي تمكنهم من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها بنسبة 47.05٪ من مجموع الإجابات الواردة عن السؤال، مع العلم بأن هذه النسبة تمثل 61.53٪ من مجموع مجتمع المبحوثين بها. كما سجلت التسهيلات المتعلقة بالاستفادة من خدمات الإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عنها 41.17٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة تعادل 53.84٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه الجامعة. في حين تساوت النسب المتعلقة بالتسهيلات المتمثلة في الحصول على مجال للتواصل و طرح الاستفسارات و الأسئلة و الإجابة عليها، و تلك المتمثلة في الحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة، بتسجيل كل واحدة منهما على 05.88٪ من مجموع الإجابات، بما يوازي 07.69٪ فقط من مجموع مجتمع المبحوثين بهذه الجامعة.

و على صعيد آخر، يمكن تحليل النتائج المتعلقة بكل رتبة على حدا وفق النقاط التالية:

- اقتصرت الإجابات الواردة عن فئة الأساتذة المساعدين بهذه الجامعة على ثلاث أنواع من التسهيلات، حيث تحصلت كل من تلك المتعلقة بالتمكن من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها، و تلك المتعلقة بالإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها على 50٪ من مجموع أفراد هذه الفئة بهذه الجامعة لكل واحدة منهما. بينما تحصلت التسهيلات المتعلقة بالحصول على مجال للتواصل و طرح الاستفسارات و الأسئلة و الإجابة عليها على 25٪ من المجموع ذاته.

- كما اقتصرت الإجابات المحصل عليها عن فئة الأساتذة المكلفين بالدروس على ثلاث أنواع من التسهيلات، تحصلت من خلالها تلك المتعلقة بالتمكن من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها على 66.66٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بهذه الجامعة، تتبعها تلك المتعلقة بالإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها بـــ 50٪ من المجموع ذاته، فتلك ذات الصلة بالحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة بـــ 16.66٪ من المجموع ذاته.

- كما اقتصرت كذلك الإجابات المحصل عليها عن فئة الأساتذة المحاضرين على نوعين من التسهيلات، متمثلتان في تلك المتعلقة بالتمكن من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها، و تلك ذات الصلة بالإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها، حيث عبر كل أفراد هذه الرتبة بجامعة الأمير عبد القادر عن رغبتهم في الاستفادة من هذين النوعين من التسهيلات. في حين لم ترد أية إجابة عن هذا السؤال لدى فئة أساتذة التعليم العالي بهذه الجامعة. و فيما يلي شكل يوضح توزيع النسب المتعلقة بأنواع التسهيلات المرغوب فيها من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة جامعتهم، حسب رتبهم و انطلاقا من مجموع كل رتبة بهذه الجامعة:



الشكل رقم 191: أنواع التسهيلات المرغوب فيها من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة الأمير عبد القادر من الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية انطلاقا من مجموعهم بها

أما عن النتائج المتعلقة بجامعة منتوري قسنطينة، فنوردها في الجدول التالي:

جامعة منتوري قسنطينة										
س.35- ما هي التسهيلات التي ترغب(بين) في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستك التعليمية عبر موقعها الإلكتروني على الإنترنت؟:										
الإجابــة	الــرتــبـــة								مج	٪
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ. ت.ع	٪		
تمكينك من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها	22	35.48	63	36.62	19	33.92	07	20	111	34.15
إعطاءك المجال للتواصل و طرح أسئلتك و استفساراتك و الإجابة عليها	12	19.35	55	31.97	15	26.78	11	31.42	93	28.61
إعلامك و توجيهك و تكوينك على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها	18	29.03	32	18.6	17	30.35	09	25.71	76	23.38
منحــك فضـــاءات و أدوات عمــل شخصيـــة و أمنـــة	10	16.12	22	12.79	05	08.92	08	22.85	45	13.84
تسهيـــلات أخــرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المــجمــوع	62	100	172	100	56	100	35	100	325	100

الجدول رقم 113: التسهيلات التي يرغب الأساتذة و الباحثون المستجوبون بجامعة منتوري قسنطينة في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية

على غرار النتائج الواردة في الجدول السابق، عبر أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة على رغبتهم في الاستفادة من التسهيلات ذات الصلة بالتمكن من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها بـــ 34.15٪ من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال، و هي نسبة تمثل 68.09٪ من مجموع أفراد مجتمع المبحوثين بهذه الجامعة، بينما تحصلت التسهيلات المتعلقة بالحصول على مجال للتواصل و طرح الاستفسارات و الأسئلة و الإجابة عليها على 28.61٪ من مجموع الإجابات، تليها تلك المتعلقة بالإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها بـــ 23.38٪ من المجموع ذاته، فتلك المتعلقة بالحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة بـــ 13.84٪ من المجموع نفسه. و تجدر الإشارة إلى أن هذه النسب الثلاث تمثل على التوالي 57.05٪، و 46.62٪ و 27.6٪ من مجموع أفراد مجتمع المبحوثين بهذه الجامعة.

و على صعيد آخر، يمكن استعراض أهم النتائج المتعلقة بكل رتبة على حدا في النقاط التالية:

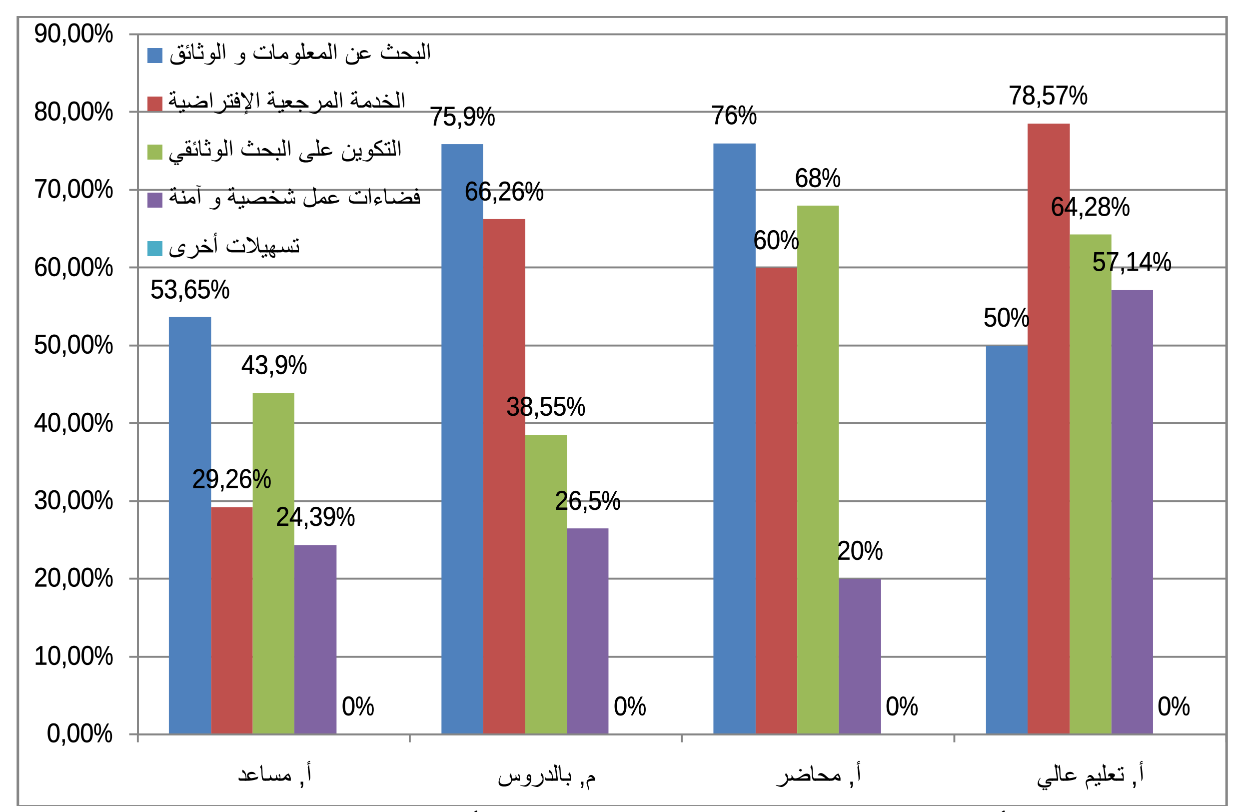
- تحصلت التسهيلات ذات الصلة بالتمكن من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها على أكبر نسبة من الإجابات لدى فئة الأساتذة المساعدين، حيث بلغت 53.65٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بهذه الجامعة، تليها تلك المتعلقة بالإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها بـــ 43.9٪ من المجموع نفسه، ثم تلك المرتبطة بالحصول على مجال للتواصل و طرح الاستفسارات و الأسئلة و الإجابة عليها بـــ 29.26٪ من المجموع ذاته، فتلك المتعلقة بالحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة بـــ 24.39٪ من المجموع ذاته.

- فضل أغلبية الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى فئة الأساتذة المكلفين بالدروس بهذه الجامعة تلك التسهيلات المتعلقة بالتمكن من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها بـــ 75.9٪ من مجموعهم الكلي بهذه الجامعة، تليها تلك المتعلقة بالحصول على مجال للتواصل و طرح الاستفسارات و الأسئلة و الإجابة عليها بـــ 66.25٪ من

المجموع نفسه، ثم تلك المتعلقة بالإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها بـــ 38.55٪ من المجموع ذاته، فتلك المرتبطة بالحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة بنسبة 26.5٪ من ذات المجموع.

- أما فيما يتعلق بفئة الأساتذة المحاضرين، فلم تخرج النتائج الواردة عنهم عن القاعدة، حيث عبر أغلبهم عن التسهيلات المتعلقة بالتمكن من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها بنسبة 76٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بجامعة منتوري قسنطينة، تليها تلك التسهيلات المتعلقة بالإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها بـــ 68٪ من المجموع نفسه، ثم تلك المتعلقة بالحصول على مجال للتواصل و طرح الاستفسارات و الأسئلة و الإجابة عليها بـــ 60٪ من المجموع ذاته، فتلك المرتبطة بالحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة بـــ 20٪ من ذات المجموع.

- و على عكس الرتب الأخرى، فقد فضل أغلبية أساتذة التعليم العالي بهذه الجامعة تلك التسهيلات ذات الصلة بالحصول على مجال للتواصل و طرح الاستفسارات و الأسئلة و الإجابة عليها بنسبة 78.57٪ من مجموعهم الكلي بها، تليها تلك المرتبطة بالإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها بـــ 64.28٪ من المجموع نفسه، ثم تلك المتعلقة بالحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة بـــ 57.14٪، بينما تأتي تلك التسهيلات المتعلقة بالتمكن من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها في الرتبة الأخيرة بنسبة 50٪ من ذات المجموع. و فيما يلي شكل يوضح توزيع النسب المتعلقة بأنواع التسهيلات التي يرغب الأساتذة و الباحثون المستجوبون بجامعة منتوري قسنطينة في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة جامعتهم، حسب رتبهم و انطلاقا من مجموع أفراد كل رتبة بهذه الجامعة:



الشكل رقم 192: أنواع التسهيلات المرغوب فيها من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة من الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية انطلاقا من مجموعهم بها

كما يوضح الجدول التالي النتائج المتعلقة بالمدرسة العليا للأساتذة:

المدرسة العليا للأساتذة										
س.35- ما هي التسهيلات التي ترغب(بين) في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستك التعليمية عبر موقعها الإلكتروني على الإنترنت؟:										
الإجابـــة	الـــرتـــبـــــة								مج	٪
	أ . م	٪	م . د	٪	أ . مح	٪	أ. ت.ع	٪		
تمكينك من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها	01	50	02	28.57	03	50	00	00	06	40
إعطاءك المجال للتواصل و طرح أسئلتك و استفساراتك و الإجابة عليها	00	00	02	28.57	02	33.33	00	00	04	26.66
إعلامك و توجيهك و تكوينك على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها	00	00	01	14.28	00	00	00	00	01	06.66
منحـــك فضـــاءات و أدوات عمـــل شخصيـــة و أمنـــة	01	50	02	28.57	01	16.66	00	00	04	26.66
تسهيـــلات أخـــرى	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المـــجمـــوع	02	100	07	100	06	100	00	00	15	100

الجدول رقم 114: التسهيلات التي يرغب الأساتذة و الباحثون المستجوبون بالمدرسة العليا للأساتذة في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية

على غرار الجدولين السابقين، عبر أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة على رغبتهم في الاستفادة من التسهيلات ذات الصلة بالتمكن من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها بنسبة 40٪ من مجموع الإجابات، و هي نسبة تعادل 54.54٪ من مجموع أفراد المبحوثين بهذه المدرسة. في حين تساوت نسب الإجابات المتعلقة بالتسهيلات ذات الصلة بالحصول على مجال للتواصل و طرح الاستفسارات و الأسئلة و الإجابة عليها، و تلك المتعلقة بالحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة بحصول كل واحدة منهما على 26.66٪ من مجموع الإجابات، مع العلم بأن هذه النسبة توازي 36.36٪ من مجموع أفراد العينة بهذه المدرسة. ثم تأتي التسهيلات المتعلقة بالإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها في الرتبة الأخيرة بـــ 06.66٪ من مجموع الإجابات، بما يوازي 09.09٪ من مجموع الأساتذة و الباحثين المستجوبين بهذه المدرسة.

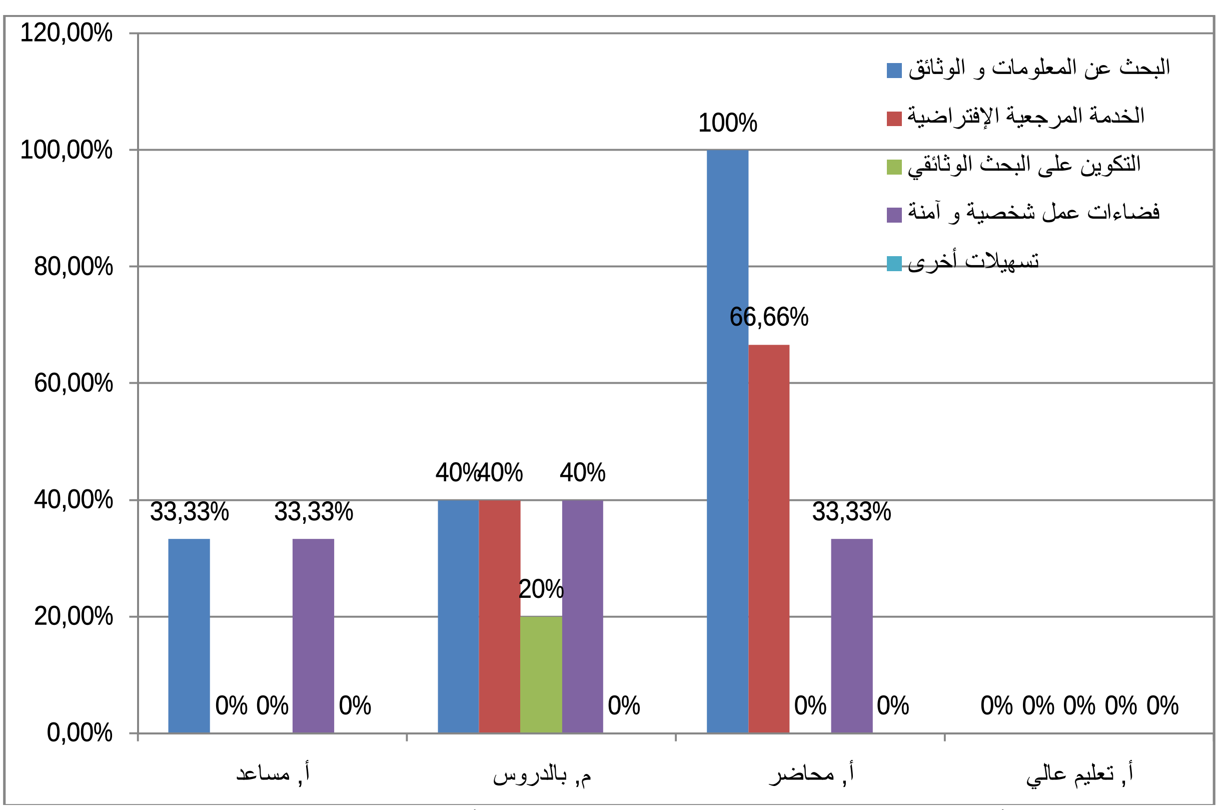
و من جهة أخرى، نورد في النقاط التالية أهم النتائج المتعلقة بكل رتبة على حدا:

- اقتصرت الإجابات الواردة عن فئة الأساتذة المساعدين عن نوعين من التسهيلات، متمثلين في تلك المتعلقة بإمكانية البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها، و تلك المتعلقة بالحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة، حيث تحصلت كل واحدة منهما على 33.33٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بالمدرسة العليا للأساتذة.

- تساوت الإجابات المتعلقة بالتسهيلات ذات الصلة بإمكانية البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها، و تلك المرتبطة بالحصول على مجال للتواصل و طرح الاستفسارات و الأسئلة و الإجابة عليها، و تلك المتعلقة بالحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة لدى فئة الأساتذة المكلفين بالدروس، بحصول كل واحدة منها على 66.66٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بهذه المدرسة. بينما بلغت نسبة الإجابات المتعلقة

بالتسهيلات المرتبطة بالإعلام و التوجيه و التكوين على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها لدى هذه الفئة 33.33٪ من المجموع ذاته.

- عبر كل الأساتذة المحاضرين بالمدرسة العليا للأساتذة على رغبتهم في الاستفادة من التسهيلات ذات الصلة بإمكانية البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها. بينما عبر 66.66٪ منهم عن رغبتهم في الحصول على التسهيلات المتعلقة بالحصول على مجال للتواصل و طرح الاستفسارات و الأسئلة و الإجابة عليها، في حين بلغت نسبة أولئك الذين يرغبون في الاستفادة من التسهيلات ذات الصلة بالحصول على فضاءات و أدوات عمل شخصية و آمنة 33.33٪ من مجموع أفراد هذه الرتبة بهذه المدرسة.
و فيما يلي شكل يوضح توزيع النسب المتعلقة بأنواع التسهيلات التي يرغب الأساتذة و الباحثون المستجوبون بالمدرسة العليا للأساتذة في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية، حسب رتبهم و انطلاقا من مجموع كل رتبة بهذه المدرسة:



الشكل رقم 193: أنواع التسهيلات المرغوب فيها من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بالمدرسة العليا للأساتذة من الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية انطلاقا من مجموعهم بها

النتائج العامة للدراسة الميدانية:

فيما يلي عرض للنتائج العامة للدراسة الميدانية بشقيها المتعلقين بالاستبيان الموجه للمكتبيين لمعرفة واقع تقديم الخدمات الإلكترونية من طرف المكتبات المدروسة، و الاستبيان الموجه للأساتذة و الباحثين لمعرفة احتياجات هذه الفئة لهذا النوع من الخدمات، و هو ما سيمكننا من معرفة مدى تطابق و توافق الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة مع الاحتياجات المعبر عنها من طرف الأساتذة و الباحثين اتجاه هذه الخدمات.

1- النتائج العامة للاستبيان الموجه للمكتبيين:

فيما يلي أهم النتائج التي أفرزتها الدراسة الميدانية المتعلقة بالمكتبيين وفق محاور الاستبيان الموجه لهم:

- النقص الكبير في الثقافة الإدارية و التنظيمية لدى بعض المكتبيين المستجوبين، بفعل جهلهم الملاحظ في معرفة مختلف المصالح المكونة للمكتبة الجامعية و المحددة قانونا، و من ثم عدم إلمامهم بالمخطط التنظيمي للمكتبة التي يعملون بها، و هو ما يؤدي إلى عدم الفهم الحقيقي لدور كل مصلحة من مصالح المكتبة و مساهمته في تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

- هناك تساوي في معدلات توزيع المكتبيين على المصالح الداخلية (Back office) ممثلة في مصلحتي الاقتناء و المعالجة، و المصالح الخارجية (Front office) المعنية بتقديم الخدمة المكتبية ممثلة في مصلحتي التوجيه و البحث البيبليوغرافي بالمكتبات الجامعية المدروسة، مع اختلافات طفيفة على مستوى كل مكتبة على حدا.

- أغلبية المكتبيين المستجوبين يشاركون في تقديم الخدمة المكتبية.

- أغلبية الفئات المستفيدة من خدمات المكتبات الجامعية المدروسة، تنتمي إلى المؤسسة التعليمية للمكتبة.

- أغلبية الوثائق المتاحة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة هي عبارة عن وثائق ورقية، تليها الوثائق الإلكترونية بنسبة ليست ببعيدة.

- تعتبر فئة الأساتذة و الباحثين المنتمين إلى المؤسسة التعليمية أكبر فئة مستعملة للوثائق الإلكترونية المتاحة من طرف المكتبة.

- تعتبر الخدمات التقليدية الحضورية أهم الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المدرسة، تليها الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا فتلك المتاحة عن بعد.

- و في السياق ذاته، تعتبر الخدمات التقليدية الحضورية الأكثر استعمالا من طرف المستفيدين بمختلف فئاتهم، تليها الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، فتلك المتاحة عن بعد.

- يستعمل الأساتذة و الباحثون المنتمون إلى المؤسسة التعليمية الخدمات التقليدية الحضورية و الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بشكل متساو، تليهما الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بنسبة أقل نسبيا.

- تعتبر خدمات توفير فضاءات للمطالعة الداخلية و الإعارة بشكليها الداخلي و الخارجي أكثر الخدمات إتاحة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة.

- تعتبر خدمات توفير المصادر الإلكترونية على وسائط CD-ROM و توفير حواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت أكثر الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا إتاحة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة.

- ثمة تناقض في إجابات المكتبيين المستجوبين حول أكثر الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد إتاحة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، حيث اعتبر أغلبهم بأن خدمة توفير الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (Opac Web) هي أكثر هذه الخدمات إتاحة من طرف المكتبات المعنية بالدراسة، غير أنه في الواقع لا وجود لهذه الخدمة ضمن الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية الثلاث عبر موقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت.

- يعتبر قلة الإمكانيات المالية و المادية أهم أسباب عدم تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين.

- أغلبية المكتبيين المستجوبين بالمكتبات الجامعية المدروسة الثلاث يعتبرون بأن تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، و يرجعون ذلك إلى ضرورة تلبية الاحتياجات الجديدة للمستفيدين.

- الملاحظ كذلك هو عدم تحكم المكتبات الجامعية المدروسة الثلاث في بيئتها التكنولوجية، نظرا لاعتمادها على نظم آلية غير قابلة للتطوير، و من ثم، فهي لا تمكنها من تطوير خدماتها و اعتماد آليات عمل جديدة. فإذا كانت كل من جامعة منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة تعتمدان على برمجية وثائقية جاهزة، و هي برمجية Syngeb المعتمدة من طرف عدد كبير من المكتبات الجامعية على المستوى الوطني، إلا أنها لا تدعم إمكانية تطوير خدمات إلكترونية في بيئة الوب، و تبقى إمكانيات إتاحتها الشبكة محدودة على الأقل بالنسبة للنسخة الحالية لهذه البرمجية. و هو ما وضع كل من هاتين المكتبيتين في حالة انتظار صدور الإصدار الجديد لهذه البرمجية للتمكن من تحقيق و لو جزء بسيط من كل هذه التطلعات، إن توفر ذلك طبعا. و هو أمر يؤثر بالتأكيد بشكل سلبي على المكتبة و على برامج و مخططات تطورها المستقبلية و يضع عوائق كبيرة لتحقيقها.

- أما عن مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر، و على الرغم من كونها من بين المكتبات السباقة في مجال الحوسبة و تطبيق التكنولوجيات الجديدة في تسييرها وتقديم خدماتها، إلا أنها لم تواصل هذه المسيرة التي كانت تبدو واعدة في بدايتها. حيث توقفت هذه المسيرة عند مرحلتها الأولى، عندما تم اعتماد برمجية وثائقية مصممة محليا لحوسبة مختلف إجراءات العمل بالمكتبة – و هو شأن الكثير من المكتبات التي بادرت للحوسبة خلال السبعينات من القرن الماضي بأمريكا و أوروبا - ، غير أنه لم يتم العمل على تطوير هذه البرمجية أو استبدالها ببرمجية جاهزة تدعم التقنيات و المواصفات الأساسية التي تمكنها من استيعاب التطورات المستقبلية. و هو الأمر الذي وضع هذه المكتبة في مرحلة اللارجوع بسبب عدم إمكانية استرجاع البيانات المخزنة في قاعدة البيانات التي تدعمها البرمجية و تهجيرها إلى نظام آخر قائم على المواصفات و المعايير التقنية والشبكية الدولية. ففي الوقت الذي يتم الحديث فيه عن الفهارس الإلكترونية من الجيل

الرابع والخامس، و عن الفهارس الذكية (Catalogues intuitifs)، لا تزال مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تتيح لروادها فهرسا إلكترونيا من الجيل الأول بواجهة عرض خطية (Interface en mode caractère).

2- النتائج العامة للاستبيان الموجه للأساتذة و الباحثين:

فيما يلي أهم النتائج التي أفرزتها الدراسة الميدانية المتعلقة بالأساتذة و الباحثين وفق محاور الاستبيان الموجه لهم:

- كل الأساتذة و الباحثين المستجوبين يستعملون جهاز الحاسوب في مختلف نشاطاتهم البحثية و العلمية، و هو ما يعبر عن قابليتهم لاستعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية.

- تعتبر فئة أساتذة التعليم العالي أكثر الفئات امتلاكا لجهاز حاسوب مرتبط بشبكة الإنترنت بالمنزل، و هو ما يؤهلها أكثر لاستعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد مقارنة بالرتب الأخرى.

- تعتبر المكتبة أكثر الأماكن استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين لغرض استعمال جهاز حاسوب مرتبط بشبكة الإنترنت بمكان عملهم.

- تعتبر الوسائل المكتوبة أهم وسائل الاتصال المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين في تداول المعلومات العلمية و التقنية، تليها الوسائل الشفوية فالإلكترونية.

- يعتبر البريد الإلكتروني أهم وسائل الاتصال الإلكترونية المستعملة من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين في تداول المعلومات العلمية و التقنية.

- تعتبر الأسباب المتعلقة بسرعة و سهولة تداول المعلومات أهم الأسباب التي تدفع الأساتذة و الباحثين المستجوبين إلى استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية و التقنية.

- بينما تعتبر قلة الإمكانيات و الكلفة الباهظة أهم الأسباب التي تحول دون استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين.

- أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين ليسوا مطلعين على مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات، و لم يسبق لهم أن أداعوا أو نشروا مقالات في الأرشيفات المفتوحة و الدوريات الإلكترونية المتاحة مجانا.

- تعتبر الوثائق الورقية أكثر أنواع الوثائق استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية، تليها الوثائق الإلكترونية بنسبة ليست ببعيدة.

- تعتبر طريقة المحاولة و الخطأ و الاستعانة بالزملاء أهم طرق تعلم استعمال الوثائق الإلكترونية من طريقة الأساتذة و الباحثين المبحوثين، و هو ما يؤكد غياب الجامعة و المكتبة عن أداء هذه الوظيفة.

- تعتبر المصادر المتاحة على الخط غبر شبكة الإنترنت الأكثر استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين.

- تعتبر مواقع الوب و الدوريات الإلكترونية أكثر المصادر المتاحة عبر الإنترنت استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المبحوثين.

- بينما تعد المراجع الإلكترونية و المحتويات المتخصصة أكثر أنواع المحتويات على وسائط CD-ROM استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين.

- تشكل العوامل المرتبطة بالبعد الزمني أهم الصعوبات التي تواجه الأساتذة و الباحثين المستجوبين في استعمال الوثائق الإلكترونية للقيام بمهامهم البحثية و العلمية.

- يعتمد أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين على مكتبة مؤسستهم التعليمية بشكل متوسط في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية.

- و في السياق ذاته، تعتبر الخدمات التقليدية الحضورية أكثر أنواع الخدمات استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، تليها الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا فتلك المتاحة عن بعد.

- يعتبر كل من استعمال الفهارس الورقية و الإعارة بشكليها الداخلي و الخارجي أكثر أنواع الخدمات التقليدية المتاحة محليا استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين.

- بينما يعتبر استعمال الفهرس الإلكتروني و الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة أكثر أنواع الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين.

- و ثمة مفارقة متعلقة بالخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، حيث اعتبر أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين بأن أكثر أنواع هذه الخدمات استعمالا من طرفهم يتمثل في الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط، على الرغم من عدم وجود هذه الأداة عبر مواقع المكتبات الجامعية المدروسة مثلما أشرنا إليه أعلاه.

- تعتبر الخدمات التقليدية الحضورية أكثر أنواع الخدمات المكتبية تناسبا مع طبيعة و متطلبات النشاطات البحثية و العلمية للأساتذة و الباحثين المستجوبين، تليها الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد فتلك المتاحة محليا.

- يعتبر أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين بأن الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف مكتبات مؤسساتهم التعليمية سواء كانت متاحة محليا أو عن بعد لا تتماشى مع طبيعة احتياجاتهم البحثية و العلمية.

- تعتبر الخدمات المتعلقة بالبحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (Opac Web) و البحث في قواعد المعلومات و الدوريات الإلكترونية الأكثر استعمالا من طرف الأساتذة و الباحثين الذين يستعملون مواقع لمكتبات جامعية أخرى.

- يعتبر أغلبية الأساتذة و الباحثين المستجوبين بأن تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية يعد أمرا ضروريا، و يرجعون ذلك إلى إمكانية استعمال خدمات المكتبة في أي مكان و في أي وقت.

- تعتبر الخدمات التي تدخل ضمن التسهيلات المتعلقة بتمكين البحث عن المعلومات و الحصول عليها، و الحصول على مجال للتواصل و طرح الأسئلة و الاستفسارات و الإجابة عليها، أكثر الخدمات رغبة فيها من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين في حالة تقديم خدمات إلكترونية عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية.

- النتائج العامة للدراسة الميدانية في ضوء الفرضيات:

من خلال النتائج المحصل عليها في الدراسة الميدانية، يمكن عرض نتائج الفرضيات الثلاث، من خلال معرفة مدى تحقق كل منها حسب ما تمليه نتائج المؤشرات المتعلقة بكل فرضية:

1- نتيجة الفرضية الأولى:

هذه الفرضية مفادها أن الأساتذة و الباحثون بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة يعتمدون بشكل كبير على وسائل الاتصال الإلكترونية للنفاذ إلى المعلومات العلمية و التقنية و تداولها فيما بينهم. و تتمثل أهم مؤشراتها و نسبها فيما يلي:

- كل الأساتذة و الباحثين المستجوبين يستعملون جهاز حاسوب. و هو ما يوضحه الجدول رقم س.1.

- كما يظهر الجدول رقم س.2 بأن 25.66٪ فقط من الأساتذة و الباحثين المستجوبين يمتلكون جهاز حاسوب مرتبط بشبكة الإنترنت بالمنزل. كما تعتبر فئة أساتذة التعليم العالي أكثر الفئات امتلاكا لهذه الوسيلة بالمنزل بـــ 66.66٪ من مجموع هذه الفئة بعينة الدراسة.

- و في السياق ذاته، يظهر الجدول رقم س.5 بأن نسبة الأساتذة و الباحثين الذين يستعملون وسائل الاتصال الإلكترونية في تداول المعلومات العلمية و التقنية لا تتجاوز 31.55٪ من مجموع أفراد العينة المدروسة. تسبقها كل من الوسائل المكتوبة و الوسائل الشفوية في الرتبتين الأولى و الثانية بنسب أعلى.

- يظهر الجدول رقم س.12 بان الأساتذة و الباحثين الذين سبق لهم نشر مقالات في دوريات إلكترونية متاحة مجانا لا تتجاوز 12.29٪ فقط من مجموعهم الكلي. كما اتضح كذلك بأن 02.45٪ فقط من المجموع ذاته سبق لهم إيداع مقالات في المستودعات الرقمية. و هو ما يبرهن عن ضعف إدراك المجتمع العلمي و الأكاديمي بشكل عام بوجود هذه الأدوات الاتصالية الجديدة.

من خلال المؤشرات السابقة و نسبها، نجد بأن الفرضية الأولى للدراسة غير محققة، على اعتبار بأن الإعتماد على وسائل الاتصال الإلكترونية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين في إطار نشاطاتهم البحثية و العلمية لا يرقى إلى مستوى الاعتماد الكبير مقارنة بالوسائل المكتوبة و الشفوية، حيث يمثل هذا المؤشر الشرط الأساسي لتحقيق هذه الفرضية. و هو ما يدعو إلى ضرورة الإهتمام بترقية و نشر و تعميم استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية في الأوساط البحثية و الأكاديمية، نظرا لما لها من إيجابيات و فوائد على مردود العمل البحثي و العلمي بشكل عام.

2- نتيجة الفرضية الثانية:

هذه الفرضية مفادها بأن مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة تعتمد بشكل كبير على الخدمات الإلكترونية بشكليها المتاحة محليا و عن بعد كعنصر أساسي ضمن استراتيجيات العرض الشامل لخدماتها، و تتمثل أهم مؤشراتها و نسبها فيما يلي:

- تظهر نتائج الجدول رقم س.8 بان الوثائق الإلكترونية هي ثاني أهم أنواع الوثائق إتاحة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة بعد الوثائق الورقية، حسب رأي المكتبيين المستجوبين الذين بلغت نسبتهم 90٪ من مجموعهم الكلي.

- كما اتضح من خلال الجدول رقم س.9 بأن نصف عينة المكتبيين المستجوبين يعتبرون بأن الوثائق الإلكترونية ى تتجاوز 25٪ من مجموع الرصيد الوثائقي للمكتبات المدروسة.

- و في السياق ذاته، اعتبر 65٪ من المكتبيين المستجوبين بأن مكتبة مؤسستهم التعليمية تقدم خدمات إلكترونية متاحة عن بعد، بينما عبر 85٪ من ذات العينة عن الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا.

- و علاوة على ما لوحظ من ضعف في المحتوى المعلوماتي و الخدماتي للصفحات الإلكترونية للمكتبات الجامعية المدروسة على شبكة الإنترنت، يظهر الجدول رقم س.12 بان الخدمات المكتبية المتاحة محليا هي ثاني أهم أنواع الخدمات إتاحة من طرف هذه المكتبات، بعد الخدمات التقليدية الحضورية، و قبل الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد.

من خلال المؤشرات السابقة و نسبها، نجد بأن الفرضية الثانية للدراسة غير محققة، بالنظر إلى ما لوحظ من ضعف في نسبة إتاحة المجموعات الإلكترونية مقارنة بالمجموعات الورقية. بالإضافة إلى ضعف المحتوى المعلوماتي و الخدماتي المتاح عن بعد، و كذا الاستعمال الضعيف للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا مقارنة بنظيرتها التقليدية الحضورية التي تطغى بشكل كبير على النظام الخدماتي للمكتبات الجامعية المدروسة.

3- نتيجة الفرضية الثالثة:

هذه الفرضية مفادها بأن الخدمات الإلكترونية بشكليها المتاحة محليا و عن بعد من طرف مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة تلبي بدرجة كبيرة احتياجات الأساتذة والباحثين المنتمين إلى هذه المؤسسات تماشيا مع تغير أنماط تواصلهم العلمي. و تتمثل أهم مؤشراتها و نسبها فيما يلي:

- استنادا إلى ما تم استنتاجه سابقا من ضعف في العرض المتعلق بالخدمات الإلكترونية، لا سيما تلك المتاحة عن بعد من طرف المكتبات الجامعية المدروسة، فقد عبر كما يوضح الجدول رقم س.23 16.04٪ فقط من الأساتذة و الباحثين المستجوبين عن استعمالهم للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية، مقابل 59.89٪، و هي نسبة أولئك الذين عبروا عن استعمالهم للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا.

- و يوضح الجدول رقم س.28 بأن 62.68٪ من الأساتذة و الباحثين المجيبين عن السؤال الخاص بهذا الجدول، يعتبرون بأن الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية لا تتماشى مع طبيعة احتياجاتهم البحثية و العلمية.

- و هو الأمر ذاته بالنسبة للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، حيث يظهر الجدول رقم س.29 بأن 88.31٪ من الأساتذة و الباحثين المجيبين عن السؤال الخاص بهذا الجدول، يعتبرون بأن هذا النوع من الخدمات لا يتماشى مع طبيعة احتياجاتهم البحثية و العلمية.

من خلال المؤشرات السابقة و نسبها، نجد بأن الفرضية الثالثة هي كذلك غير محققة، بالنظر إلى ضعف استعمال الخدمات الإلكترونية بشكليها المتاحة محليا و عن بعد من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين، بالإضافة إلى تعبيرهم الصريح عن عدم تلبيتها لاحتياجاتهم البحثية و العلمية.

اقتراحات الدراسة:

على ضوء النتائج المتوصل إليها، فإن اقتراحات الدراسة في تتمثل النقاط التالية:

1- العمل على تطوير و تشجيع المبادرات و الجهود الرامية إلى تحفيز و تدريب المجتمع العلمي و الأكاديمي بمختلف مكوناته على استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية لما لها من دور في دفع العمل البحثي و التعليمي و تطويره.

2- تعريف مختلف مكونات المجتمع العلمي و الأكاديمي بما فيهم الأساتذة و الباحثين بمختلف الحركات و المبادرات الرامية إلى تسهيل النفاذ الحر و المفتوح إلى المعلومات العلمية و التقنية على مختلف المستويات سواء كانت محلية أو إقليمية أو قارية أو عالمية.

3- في السياق ذاته، تعريف مختلف مكونات المجتمع العلمي و الأكاديمي بما فيهم الأساتذة و الباحثين بمختلف الوسائل و الأدوات الموظفة من طرف هذه المبادرات، التي ترمي إلى تحقيق مبدأ النفاذ الحر للمعلومات بدون عوائق مالية أو تقنية مثل الأرشيفات المفتوحة و الدوريات الإلكترونية المجانية، و تكوينهم حول كيفية المشاركة في إثراءها والإفادة منها.

4- توفير الوسائل التكنولوجية اللازمة التي تمكن الأساتذة و الباحثين بمؤسسات التعليم العالي المدروسة من التواصل فيما بينهم، سواء في بيئتهم الاجتماعية أو المهنية، كتوفير إمكانيات الربط بشبكة الإنترنت عل سبيل المثال، سواء في مكان العمل أو في المنزل لتمكينهم من الإفادة من المصادر و الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد في أحسن الظروف.

5- تأكيد دور مؤسسات التعليم العالي و مكتباتها في المساهمة الفعالة في هذه الحركية، فضلا عن تفعيل دورها في تكوين و تدريب مختلف مكونات المجتمع العلمي و الأكاديمي بما فيهم الأساتذة و الباحثين – بما فيهم أولئك المنتمين إلى تخصصات العلوم الأدبية والإنسانية و الاجتماعية - على استخدام الأدوات الموظفة لتحقيق مبدأ النفاذ الحر للمعلومات، ناهيك عن ضرورة تكوينهم و تدريبهم على استعمال المصادر و الخدمات الإلكترونية بمختلف أشكالها و الإفادة منها.

6- العمل على تصميم و توفير بوابات معلوماتية جامعية، تمكن الأساتذة و الباحثين من التواصل فيما بينهم سواء على نطاق المحلي أو الوطني و حتى العالمي، تتوفر على أدوات العمل البحثي و العلمي على غرار ما توفره المختبرات العلمية التعاونية.

7- تأكيد دور المكتبات الجامعية كنظم توثيقية تلعب دورا أساسيا في تحقيق الأهداف البحثية و التعليمية للجامعة، من خلال دعمها بالوسائل الضرورية التي تمكنها من تحقيق تلك الأهداف.

8- تأكيد دور أقسام المكتبات في تكوين خريجيها على مبادئ الإدارة العلمية و إكسابهم ثقافة تسييرية و تنظيمية تمكنهم من الانخراط الجيد مع محيطهم المهني و استيعاب دورهم كعناصر فاعلة في التخطيط للخدمات المكتبية و متابعتها و تنفيذها و تقييمها.

9- تأكيد دور المكتبات الجامعية في ضرورة العمل على التكوين المستمر لمختلف مواردها البشرية بما فيهم المكتبيين المتخصصين، على المستجدات العلمية و التكنولوجية، و الرهانات و التحديات الجديدة التي تواجه المكتبات و المهنة المكتبية، بشكل يمكنهم من مسايرة و استيعاب هذه التطورات، و الارتقاء بأداءهم المهني و تحسين خدماتهم بشكل يتناسب مع متطلبات العصر.

10- إعادة النظر في استراتيجيات الحوسبة المعتمدة من طرف مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، من خلال اعتماد نظم آلية – و التي تمثل البرمجيات الوثائقية المفتوحة المصدر إحدى أهم البدائل الممكنة لها - تمكنهم من تحسين آداءهم المهني من جهة، و تحسين الخدمات المتاحة حاليا، بالإضافة إلى تطوير خدمات إلكترونية جديدة ذات قيمة مضافة تمكنهم من الاقتراب أكثر من تلبية احتياجات روادها.

- إذ يتعين على كل من مكتبتي جامعة منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة الإسراع في الحصول على الإصدار الجديد لبرمجية Syngeb المنتظرة في إطار مشروع RIBU[1]، الذي يجمع مجموعة من المكتبات الجامعية بالوسط و الشرق الجزائري[2]، على أمل أن يستجيب هذا الإصدار الجديد للتطلعات المنتظرة منه. أو أن يتم اعتماد برمجية

---

[1] Réseau Interuniversitaire des Bibliothèques Universitaires.

[2] معلومات مستقاة من مديرتي مكتبيتي جامعة منتوري قسنطينة و المدرسة العليا للأساتذة في إطار المقابلتين اللتين أجريتا معهما.

وثائقية أخرى قائمة على المواصفات و المعايير التقنية و الشبكية التي تجعلها قابلة لاستيعاب التطورات التقنية المستقبلية و إدماجها ضمن بيئة عمل المكتبة، مع العمل على حل مشكلة تهجير قاعدة البيانات التي يدعمها النظام الحالي إلى النظام الجديد.

- كما يتوجب على مكتبة د. أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية السير في الاتجاه ذاته، من خلال التخلي على البرمجية الحالية المصممة محليا كخطوة أولى – و هو ما يوصي به الكثير من الخبراء و المختصين في مجال حوسبة المكتبات[1] –، والعمل على اعتماد برمجية وثائقية جديدة جاهزة تتصف بالمواصفات المشار إليها أعلاه، مع محاولة حل مشكلة استرجاع البيانات " الأسيرة " المخزنة في قاعدة بيانات البرمجية الحالية و تهجيرها إلى النظام الجديد.

11- ضرورة أن تعمل مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة على بلورة عرض خدماتي منسجم يمكن من إتاحة المصادر الورقية و الإلكترونية بشكل متكامل تحقيقا لمبدأ المكتبة الهجينة (Bibliothèque hybride) التي تشكل نموذج التعايش بين الخدمات التقليدية و الإلكترونية.

12- ضرورة أن تعمل مكتبات مؤسسات التعليم العالي على اعتماد سياسات مدروسة مبنية على إدراك واعي للاحتياجات الفعلية لمختلف فئات المستفيدين، فيما يتعلق باقتناء أو الحصول على تراخيص النفاذ للمصادر الإلكترونية، و كيفية إدماجها ضمن عرضها الوثائقي و الخدماتي الشامل.

13- في السياق ذاته، على مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة أن تعمل على اقتناء أو الحصول على تراخيص النفاذ للمصادر الإلكترونية في شكل تكتلات مكتبية، بهدف تقليص الكلفة و الحصول على أكبر قدر من التسهيلات في الإفادة من هذه المصادر خدمة لمصالح روادها.

14- ضرورة تعريف مختلف مكونات المجتمع العلمي و الأكاديمي بما فيهم الأساتذة والباحثين بالمصادر الإلكترونية المتاحة من طرف مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة

[1] DUCHEMIN Pierre-Yves. L'art d'informatiser une bibliothèque : Guide pratique. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2000. P.279.

قسنطينة، و العمل على تسهيل الوصول إليها و استعمالها، و اعتماد تقنيات البحث الوثائقي المحسب التي تمكن من مساءلتها و الإفادة منها بشكل موحد مثل البوابات و تقنية الرابط المفتوح.

15- ضرورة أن تعمل مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة على تطوير خدماتها، و أن تخطط لتطوير و إتاحة الخدمات الإلكترونية سواء المحلية أو المتاحة عن بعد، بشكل تدريجي وفق أولويات مبنية على معرفة جيدة لسلوكيات المستفيدين واحتياجاتهم المستفيدين.

16- ضرورة أن تعمل مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة على تطوير محتوى صفحاتها الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت، و تطوير خدماتها المتاحة عن بعد بشكل تدريجي، وفق الأولويات المعبر عنها من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين. من خلال إتاحة و توفير الأدوات التي تسهل البحث عن المعلومات و الوثائق ممثلة بشكل أساسي في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (OpacWeb) الذي يشكل الأولوية الأولى، ثم إتاحة الخدمات المرجعية الإفتراضية و الخدمات الشخصية التي تمكن المستفيد من العمل في بيئته المعلوماتية الخاصة، و ما إلى ذلك من الخدمات و التسهيلات الأخرى.

17- ضرورة العمل على تذليل كل العوائق و الصعوبات التي تحول دون الإفادة الجيدة للأساتذة و الباحثين بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة للمصادر و الخدمات الإلكترونية من خلال توفير جو مهني و خدماتي محفز و ملائم.

18- ضرورة أن تعمل مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة على الرصد المستمر للمستجدات و التغيرات ذات العلاقة بمهامها و أهدافها، و التحديات الناجمة عنها سواء على النطاق المحلي أو العالمي. و وضع الاستراتيجيات التي تمكن من مواجهتها والتأقلم معها.

19- و في السياق ذاته، يتعين على مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة الإحاطة المستمرة بسلوكيات روادها و احتياجاتهم المعلوماتية، من خلال إجراء الدراسات

و المسوحات التي تمكنهم من حصرها و فهمها، و تكييف خدماتها سواء كانت تقليدية أو إلكترونية وفق المتطلبات الحالية و المستقبلية.

خاتمة:

أصبحت الخدمات الإلكترونية بشكليها المتاح حضوريا أو عن بعد تشكل جزءا أساسيا وهاما ضمن المنظومة الخدماتية للمكتبات الجامعية. ذلك أنها تمكنها من تقديم خدمات ذات قيمة مضافة، و نسج علاقة متينة تتسم بالتواصل الدائم و المستمر مع كل الفئات المستفيدة من خدماتها سواء على نطاق محيطها المباشر أو غير المباشر. بل فن الرؤية المستقبلية للمكتبات الجامعية في القرن الواحد و العشرين، تضعها في صدارة الهيئات والمنظمات المنتجة و العارضة للخدمات الإلكترونية بأرقى مستويات الجودة والفعالية.

و قد كشفت هذه الدراسة المطبقة على عينة 20 مكتبيا و 187 أستاذا و باحثا بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، ممثلة في: جامعتي الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ومنتوري قسنطينة، و المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الإنسانية. كشفت هذه الدراسة بأن المكتبات الجامعية التابعة لهذه المؤسسات لم تتصل بعد إلى مستوى تقديم عرض لخدمات إلكترونية يرقى إلى تطلعات و احتياجات الأساتذة و الباحثين المستفيدين من خدماتها، بسبب ضعف المحتوى المعلوماتي و الخدماتي الذي تتيحه عبر صفحاتها على شبكة الإنترنت من جهة، بالإضافة إلى التخطيط غير الجيد لمشاريع الحوسبة التي قامت بها، و التي جاءت لسد احتياجات ظرفية و آنية، دون النظر إلى تأثيرها على الخدمات المقدمة على المدى المتوسط و البعيد. و هو ما أدى بها إلى استعمال نظم وبرمجيات أصبحت تشكل اليوم حاجزا أمام تطوير خدماتها و إتاحة خدمات جديدة تتماشى مع المتطلبات و الاحتياجات الحالية و المستقبلية.

و من ثم، فإن تمكين هذه المكتبات من الارتقاء بخدماتها بشكل عام و بخدماتها الإلكترونية على وجه التحديد، يتطلب منها توفير الوسائل و الإمكانيات البشرية و المادية والتكنولوجية، و إعادة النظر في استراتيجياتها التطورية، خاصة في شقها المتعلق بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات، من خلال تبني المرونة في التعامل معها، و وضع خطط و استراتيجيات مبنية على إدراك واعي للاحتياجات الحالية و المستقبلية، تهدف إلى استغلالها الجيد على المستوى القريب و المتوسط و البعيد. و الانتقال من مبدأ الحوسبة

من أجل الحوسبة، إلى مبدأ الحوسبة المستمرة كخيار استراتيجي يهدف إلى تحسين الخدمات و مواكبتها لتطلعات و احتياجات المستفيدين بشكل مستمر.

و أخيرا، فإن هذه الدراسة تعتبر بمثابة دعوة صريحة لإجراء بحوث و دراسات تصب في هذا السياق، خاصة و أن الخدمات الإلكترونية تشكل إحدى أهم الآليات الضرورية لإرساء أسس و دعائم ما يسمى بمجتمع المعلومات أو مجتمع المعرفة، من خلال دعمها للمشاريع و الجهود الرامية إلى تحقيق الإدارة و الحكومة الإلكترونية، على غرار المشروع الذي يهدف إلى تحقيق الحكومة الإلكترونية مع مطلع سنة 2013 بالجزائر، والاتفاقيات المبرمة بين وزارة البريد و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مع مجموعة من الوزارات الأخرى من بينها وزارة التعليم العالي و البحث العلمي لخلق و تقديم مثل هذه الخدمات. فما هو موقف المكتبات الجامعية الجزائرية من هذه الاتفاقيات؟ و ما هو موقعها و دورها في هذه الحركية؟ و كيف يمكن لها أن تستفيد من هذه البرامج و المشاريع لتطوير خدماتها، حتى لا تبقى فائضة عن الحاجة و تفرض وجودها كعنصر أساسي وفعال في المجتمع المعلوماتي المعاصر؟. هذه قضايا و أسئلة و غيرها كثير، ندعو مجتمع الباحثين و المتخصصين إلى البحث فيها و دراستها للوقوف على واقع مكتباتنا الجامعية و محاولة الارتقاء بها و تطويرها.

- قائمة المراجع:

- المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

1- أحمد أنور بدر. الجديد في الاتصال العلمي. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003. 152ص.

2- أحمد أنور بدر، عبد الهادي محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها و إدارتها و خدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 2001. 365ص.

3- أودري جروش؛ ترجمة حشمت قاسم.- تقنيات المعلومات في المكتبات و الشبكات.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1998.- ص.690ص.

4- الحزيمي سعود عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994. 250ص.

5- دعبول محمد زاهر، أيوب محمد. مبادئ تسويق الخدمات. دمشق: دار الرضا للنشر، 2003. 358ص.

6- زكي حسين الوردي، مجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات و خدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. 370ص.

7- سيدة ماجد ربيع، متولي محمود النقيب. دروس في المراجع العامة. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2004. 240ص.

8- صوفي عبد اللطيف. المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية، 2004. ص.280ص.

9- العلاق بشير عباس، الطائي حميد عبد النبي. تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي – وظيفي – تسويقي. عمان: دار زهران للنشر، 1999. 2064ص.

10- قاسم حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 1985. 450ص.

11- قنديلجي عامر إبراهيم، عليان ربحي مصطفى، السامرائي إيمان فاضل. مصادر المعلومات: من عصر المخطوطات إلى عصر الإنترنت. عمان: دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، 2000. 400ص.

12- كاظم مدحت، عبد الشافي حسن. الخدمة المكتبية المدرسية: مقوماتها، تنظيمها، أنشطتها. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993. 400ص.

13- لانكستر ولفرد، بيكر شارون؛ ترجمة الشيمي حسني عبد الرحمن و الفرماوي جمال الدين محمد. خدمات المكتبات و المعلومات: قياسها و تقييمها. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2000. 580ص.

14- لانكستر ولفرد؛ ترجمة الشيمي حسني عبد الرحمن و الفرماوي جمال الدين محمد. تقييم الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1996. 560ص.

15- مختار بن هندة. الأرشفة الرقمية بين خصائص الشبكية المحلية و مبادرة الأرشيفات المفتوحة. تونس: المعهد الأعلى للتوثيق، 2005. ص23.

16- النوايسة غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2000. 320ص.

17- الوردي زكي حسين، المالكي مجبل لازم. مصادر المعلومات: و خدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2002. 480ص.
18- وليم جارفي، ترجمة حشمت قاسم. الاتصال أساس النشاط العلمي: تيسير سبل تبادل المعلومات بين المكتبيين الباحثين المهندسين الدارسين. بيروت: الدار العربية للموسوعات، 1983. 360ص.

2- مقالات الدوريات:

19- الأشقر ناصر. دور التسويق في تفعيل النقل السككي في الجمهورية العربية السورية. ***مجلة جامعة تشرين: العلوم الاقتصادية و القانونية***. مج. 27، ع. 3، 2005. ص.12.
20- بامفلح فاتن سعيد. التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. ***مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية***، مج.13، ع.2، يوليو 2007. ص.6-43.
21- الجبري خالد . دور الإنترنت في دعم وظائف المكتبة وتطويرها . ***مجلة مكتبة فهد الوطنية***. مج 7، سبمتبر 2001. ص. 67 – 82.
22- الحلاق رائد، غادة سمير. المكتبات والإنترنت: التخطيط الاستراتيجي لادارة المواقع الخاصة بالمكتبات .***مجلة العربية 3000*** . س 2 . ع 4، 2001 .ص.30 – 46 .
23- دحمان مجيد، قوالي نور الدين. المكتبة الافتراضية كوسيلة لتنظيم الوصول إلى مصادر المعلومات الاقتصادية في الجزائر. ***مجلة المكتبات و المعلومات***. مج2، ع4، جانفي 2005. ص53.
24- عبد المجيد بوعزة. المكتبات الرقمية و بعض القضايا الفكرية.***مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية***. مج11، ع1، محرم-جمادى الآخرة 1426هـ / فبراير-يوليو 2005م.
25- علوي محمد عودة، مجبل ملازم المالكي. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة. ***رسالة المكتبة***، مج. 27، ع. 1، 1992. ص. 50.

3- أوراق مؤتمرات:

26- بومعرافي بهجة مكي. الإنترنت في المكتبات : فوائد وتحديات . ***أعمال المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في الفترة من 21 إلى 26 أكتوبر / تشرين الأول 1998***. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1999. ص.69–75.

4- ويبوغرافيا:

27- الجبري خالد بن عبد الرحمن. الرابط المفتوح OpenUrl . ***مجلة المعلوماتية***، ع.11. 2005. [12 أوت 2007]. [على الخط]:
http://www.informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=112
28- حشمت قاسم. ما بين قبض الريح و حصاد الهشيم؛ حول تعامل المكتبات مع المصادر الإلكترونية للمعلومات على الخط المباشر. *Cybrarians journal*. ع.3، ديسمبر 2004. [13 نوفمبر 2005]. [على الخط]:
http://www.cybrarians.info/journal/no3/open.htm
29- عبد المجيد صالح أبو عزة. إتجاهات الباحثين العرب نحو الأرشيف المفتوح و الدوريات المتاحة مجانا من خلال شبكة الإنترنت: أعضاء هيئة التدريس العرب بجامعة السلطان قابوس نموذجا. *Cybrarians Journal*. ع6، سبتمبر 2006. [20 سبتمبر 2006]. [على الخط]:

http://www.cybrarians.info/journal/no10/openacess.htm.

30- عيد السيد عيد عبد الله. قضايا أساسية في تطوير المكتبة العربية و الإسلامية. ***مجلة الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة***، ع. 28، 1975. [15 جويلية 2007]. [على الخط]:
http://www.iu.edu.sa/magazine/28/15.htm

31- هيريرا جيم، دو كوتو جونزاليز لويس جيرارد. الزبون: الرئيس الأعلى لشركات الاتصالات. ورشة عمل "إدارة الجودة الشاملة". الإتحاد الدولي للاتصالات، المكتب الإقليمي للدول العربية، القاهرة، ماي 1997. [10 جوان 2007]. [على الخط]:
http://www.itu.org.eg/Doc12/unit%203.doc

32- وليد غالي نصر. برامج التعليم الببليوجرافي في المكتبات الأكاديمية ودورها في دعم البحث العلمي. *Cybrarians journal*. ع.3، ديسمبر 2004. [13 نوفمبر 2005]. [على الخط]:
http ://www.cybrarians.info/journal/no3/bi.htm.

5- متفرقات:

33- جبران مسعود. الرائد: معجم ألفبائي في اللغة و الأعلام. بيروت: دار العلم للملايين، 2003. 675ص.

34- الدين محمد بن يعقوب الفيروز أبادي؛ تحقيق مكتب تحقيق التراث. القاموس المحيط. بيروت: مؤسسة الرسالة، 1986. ص.894ص.

35- الشامي أحمد محمد، حسب الله سيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988. 785ص.

36- شرف الدين عبد التواب. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984. 695ص.

37- المعلم بطرس البستاني. قطر المحيط: قاموس لغوي ميسر. بيروت: مكتبة لبنان ناشرون، 1995. 781ص.

38- المنظمة العالمية للتربية و الثقافة و العلوم. التقرير العالمي لليونسكو: من مجتمع المعلومات إلى مجتمعات المعرفة. باريس: المنظمة العالمية للتربية و الثقافة و العلوم، 2005. 670ص.

- المراجع باللغات الأجنبية:

1- Livres :

39- ANGELOZ Joëlle. Les OpenUrl : Une technologie pour maximiser les ressources de bibliothèques. Genève : Université de Genève, Bibliothèque des Sciences Economiques et Sociales, 2003. 200p.

40-BENICHOUX Roger. Guide pratique de la communication scientifique : Comment écrire – comment dire. Paris : Gaston Lachurie, 1985. 330p.

41- BESANCON François. Votre première publication : Comment construire et exposer votre première publication : thèse, mémoire, article de médecine ou de biologie. Paris : l'Expansion Scientifique française, 1974, 290p.

42- CALENGE Bertrand. Accueillir, orienter, informer : L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1996. 421p.

43- CHARTER R. The order of books. Oxford: Oxford University Press, 1992. P.289p.

44- CLOVER. C. "Virtual Public Libraries: Issues and Challenges", 195p.

45- CUMMINGS M. Anthony, WITTE L. Marcia, BOWEN G. William, et all. University libraries and scholarly communication: A study prepared for the Andrew W. Mellon Foundation. Washington D. C.: Anderw Mellon Foundation, 1992. 206p.

46- DAY Robert. How to write and publish a scientific paper. Cambridge : Cambridge University press, 1989. p.150.

47- DUCHEMIN Pierre-Yves. L'art d'informatiser une bibliothèque : Guide pratique. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2000.571p.

48-DUPONT Frédéric. Management des services. Paris : ED. ESKA, 2000. 430p.

49- EIGLIER Pierre, LANGEARD Eric. Servuction : le marketing des services. Paris : EDISCIENCE International, 1987. 320p.

50- EKMAN Richard, QUANDT E. Richard. Technology and scholarly communication. Washington D. C.: Anderw Mellon Foundation, 1999. 250p.

51- ESCARPIT Robert. Théorie générale de l'information et de la communication. Paris : Hachette-Université, 1976. 320p.

52- FONDIN Hubert. Rechercher et traiter l'information. Paris : HACHETTE, 1992. 280p.

53- GADREY Jean, DELAUNAY Jean-Claude. Les enjeux de la société des services. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1987. 3678p.

54- GIAPPICONI Thierry. Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. Paris : Editions du cercle de la Librairies, 2001. 250p.

55- KHUN, T. La structure des révolutions scientifiques. Paris, Flammarion, 1983. 230p.
56- KOTLER Philip. Marketing for non profit organisations. New Jersey, 1982. 180p.
57- LE CROSNIER Hervé. L'influence de l'Internet sur l'économie des bibliothèques. *Economie et bibliothèques*, sous la dir. de Jean-Michel Salaun.- Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1997.- p.92.
58- MAISONNEUVE Marc. Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web : applications documentaires de la génération de liens contextuels. Paris : ADBS, 2003. 190p.
59- MONTGOMERY Scott. The chicago manuel, 2003. 230p.
60- MUET Florence.- La bibliothèque en tant qu'organisation de service.- *Economie et bibliothèques*, sous la dir. de SALAUN Jean-Michel. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1997.- p.48.
61- MUET Florence, SALAUN Jean-Michel. Stratégie marketing des services d'information : Bibliothèques et centres de documentation. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2001. p.321p.
62- MULLER Joëlle. Les acteurs et l'organisation du travail. In : *Bibliothécaire, quel métier ?* , sous la dir. de CALENGE Bertrand. Paris: Ed du cercle de la librairie, 2004. p. 102.
63 -OKRET-MANVILLE, Christine. Le développement du numérique : un facteur d'intégration dans les établissements d'enseignement supérieur. In : *Les chercheurs et la documentation numérique*, sous la dir. de CHARTRON Ghislaine. Paris : Edition du cercle de la librairie, 2002. p154.
64- PRICE, Derek J. De Solla ; Trad. par GENEVIEVE, Levy. Science et suprascience. Paris : Fayard, 1972. 361p.
65- SALAUN Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des Centres de documentation. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. 350p.
66- SUCH Marie-France, PEROL Dominique. Initiation à la Bibliographie scientifique. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1987. 610p.
67- SUTTER Eric. Services d'information et qualité. Paris : ADBS Editions, 1992. 230p.
68- THOMPSON James. The end of libraries. London: Clive Bingly, 1982. 264p.

2- Articles de périodiques :

69- BARRERE Martine. Science et société, quelle raison partager ? *Les cahiers de GLOBAL CHANGE*, n°. 6, Fev. 1996.
70- BAZIN Patrick. Plus proches des lointains. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.49, n°.2, 2004. p.8-14.

71- BERTOT John Carlo, McCLURE Charles, RYAN Joes. Developing national network statistics and performance measures for US public libraries: Issues, findings and recommandations. *Performance Measurement & Metrics: the International Journal for Library and Information Services*, Vol. 1, N°. 1, April 2000. P. 25 – 43.

72- BOGROS, Olivier. La bibliothèque électronique de Lisieux. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.48, n°.4, 2003. p.45-48.

73- BONNELLY Claude. Le développement des nouvelles technologies dans les bibliothèques universitaires Nord-américaines : Réalisations et perspectives. *Repères : Virtuel et nouvelles technologies*. N°6, 1997. p.55.

74- BRIAND Bénédicte, BUFFETEAU Annie, CUDELOU Jean-François et all. Indicateurs de performances des services documentaires : L'expérience d'un groupe de professionnels de l'information. *Documentaliste – Sciences de l'information*, Vol. 39, N°. 1-2-, 2002. p. 26 – 33.

75- CAVALERI Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n° 4, 2003. p.24-32.

76- Clover; H. The Internet: what is it? What does it offers? And what will its impacts on libraries be?. *ITS News*, n°.29, 1994. p.28-31.

77- COFFMAN Steve, McGLAMERY Susan. Moving Reference to the Web. *Reference & User Services Quarterly,*

78- CRANE D. De la nature de la communication et des influences dans le domaine scientifique. *Revue Internationale des Sciences Sociales.* Vol.22, n°.1, 1970. p.30-45.

79- CRONIN B. Invisible colleges and information transfert: A review and commentory with particular reference to the social sciences. *Journal of Documentation*, Vol.38, n°.3, September 1982. p.223.

80- CROSNIER Hervé (LE). Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques: éducation populaire et formation permanente. *Bulletin des bibliothèques de France,* 1998, t.43, n°3, p. 18-26.

81- DAHMANE Madjid. Contrat de lecture et revue électronique : quel paradigme éditorial. *Revue d'Information Scientifique et Technique*, Vol.11, N°.1, 2001. p.33-45.

82- Etude de la publication des résultats de la recherche en Sciences de l'information dans trois revues québécoises. *Argus*, vol. 22, n0. 1, 1993. P. 10-25.

83- FERRAND Nathalie. Les bibliothèques virtuelles. *Magazine littérature*, Décembre 1996. P.38.

84- FINGERHUT Michel. Le site Web de la bibliothèque considéré comme un espace. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 45, n°. 3, 2000. p. 78-82.

85- JAMES Joseph. Live reference : too much, too fast ?. *Netconnect*, Automne 2002, p.12-21.
86- JOLLY Claude. Bibliothèques universitaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.46, n°4, 2001. P.50-54.
87- JOLLY Claude. Documentation électronique à l'université : relevé d'impact. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n° 4, 2003. p 5-8.
88- MAISONNEUVE Marc. Recherches multibases : de nouveaux outils pour accroître l'autonomie des usagers. *Documentalistes-Sciences de l'information*, vol. 40, n°.3, 2003. p. 214-217.
89- MORGAN Eric Lease. Logiciels libres et bibliothèques. *BiblioAcid*, Vol.1, N°.2-3, Mai-Juillet 2004.p. 12-23.
90- MORIN Nicola. Pour un SIGB libre. *BiblioAcid*, vol.1, N°.2-3, Mai-Juillet 2004. P. 14-25.
91- OLLENDORFF Christine. L'offre de service en bibliothèque académique : Un essai de modélisation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°.9, p.33-47.
92- OPPENHEIM Charles. What is the hybrid library?. *Journal of Information Sciences*, vol.25, n°.2, 1999. P.97-112.
93- PINTAT Roland. Archives ouvertes et logiciels libres : Une alternative à la subordinatination des bibliothécaires aux éditeurs numériques. *Bulletin des Bibliothèques de France*. t.48, n°2, 2003. p.91.
94- RENOULT Daniel. Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.49,n°.5, 2004. p.80-86.
95- SADEH Tamar, WALKER Jenny. Library portals : toward the semantic Web. *New Library World*, Vol. 104, Number 1184/1185, 2003, p. 11-19.
96- SALAUN Jean-Michel. Libre accès aux ressources scientifiques et place des bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*. t.49, n°6, 2004. p.25.
97- STRAUSS Howard. Web Portals : the future of Information Access and Distribution. *The Serials Librarian*, Vol.44, N° 1/2 , 2003, pages 27-35.
98- STUBEN RAUCH Von Robert, VICKEY Barbara, RUPPERT Hans-Adolf. The digital library as a personal knowledge platform: LIBERATION. *B.I.T Online*, n°.2, 1999. P.23-38.
99- TURNER, William A. Les réseaux hybrides d'intelligence. *Cahiers du LERASS*, Mai 1993. p25-31.
summer 2000, vol. 39, n° 4, p.380-386.

3- Théses :

100- BESCOND Isabelle LE. Le portail outil d'intégration des ressources de la bibliothèque hybride : le cas de la Bibliothèque Universitaire de l'Université Libre de Berlin (Allemagne). Thèse Universitaire pour l'obtention du Diplôme

de Conservateur de Bibliothèque : Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques : Janvier 2005. 300p.
101- BOUGHACHICHE Sebti. La demande d'informations scientifiques : Aspects psychologiques et quantitatifs. Implication pour la gestion des services d'information documentaire en milieu universitaire et de recherche : Thèse de Doctorat : Université de Bordeaux I : Sciences de Gestion : 1998. 450p.
102- Christine Ollendorf.- Management des bibliothèques académiques : Une approche organisationnelle selon une méthodologie constructiviste : Thèse universitaire pour l'obtention du Diplôme Universitaire de Technologie : Villeurbanne : Enssib, 2000. 520p.
103- DEMAILLY A. Comportement de communication et processus heuristique des chercheurs scientifiques : Thèse Universitaire : Montpelier, Université Paul Valéry : 1976. 294p.
104- GAILLARD Béatrice. Organiser la gestion des ressources électroniques dans un SCD de Sciences Humaines et Sociales : le cas du SCD de Lyon 2. Thèse universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques : 2005. 340p.
105- GRAMONDI Laurence. L'offre de services en ligne d'un Système d'Information Documentaire : besoins et usages dans le contexte universitaire du SCD Lyon 1 : Mémoire d'étude pour l'obtention du grade de Conservateur de Bibliothèque : Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques : Janvier 2005. P.350.^
106- KRECZANIK Thomas. Etude des mutations induites, en bibliothèque, par la documentation électronique : Rapport de stage en Maitrise de Documentation et Information Scientifiques et Techniques : Bibliothèque de l'Ecole Normale Supérieure de Lyon : 2003. P.11.
107- MAFFRE DE LASTENS Jean-Michel. Développer des indicateurs de performance pour décrire les services et ressources électroniques dans les bibliothèques de recherche américaines :Une étude du projet de l'Association of Research Libraries : Thèse Universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 2001. 180p.
108- MAHE Annaig. La communication scientifique en ®évolution : l'intégration des revues électroniques dans les pratiques informationnelles de chercheurs en sciences de la nature comme révélateur des mutations du model traditionnel de la communication scientifique : Th. De Doctorat. Bibliothéconomie : Univ. Claude Bernard – Lyon I : 2002. 245p.
109- MORIN Nicolas. Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire. Thèse Universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur

de Bibliothèque. Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques : Janvier 2001. 350p.

110- NGUYEN Claire. Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal. Thèse universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Paris : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques : Janvier 2006. 250p.

111- OLLENDORFF, Christine. Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique. Th. De Doctorat : Bibliothéconomie : Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers, Paris : 1999. 584p.

112- SCHMITZ Jessica. Réflexions sur quelques nouveaux modèles de communication scientifique : Diplôme d'études spécialisées (D.E.S) : Sciences et Technologies de l'Information : Univ. Libre de Bruxelles, Faculté de Philosophie et Lettres, Section Infodoc : 2004. P.24.

113- SEVEN Aline (LE). L'offre de services dans une bibliothèque universitaire de premier cycle : la bibliothèque Lettres et Gestion de la Manufacture des Tabacs, service Commun de la Documentation de l'université Jean Moulin Lyon 3 : Thèse universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Paris, Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques : 1998. 287p.

114- THEBAULT Sébastien. Les logiciels libres en documentation : Thèse universitaire pour l'obtention du Diplôme Universitaire de Technologie : Université Bordeaux 3 : 2000. 250p.

4- Actes de colloques :

115- EVANS Roger. Fournir des services alléchants et un support technique fiable avec des logiciels Open Source. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council : Libraries-A Voyage of discovery*. August 14 th-18 th 2005, Oslo, Norway.

116- GLADYS Cotter, WALLACE Koehler. Electronic collection management and electronic information services. Paper presented at the RTO IMC Lecture Series "*Electronic Information Management for PfP Nations", Vilnius, Lithuania, 24 – 26 September 2002. P. 14.*

117- LANCASTER Wilfred. Evaluating digital library. Proceeding of the Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services. Northumberland, 7-11 September 1997. P.43.

118- LEGATTE Paul, PRICE David. User access to the hybrid library. *IATUL*, 1-5 June 1998, University of Pretoria. P.15-21.

119- PIGNARD-CHEYNEL Nathalie. Les enjeux de la publicisation des sciences sur Internet. Colloque *La publicisation de la science*, Grenoble 24-26 Mars 2006. P.120.
120- ZWEIFEL Carol.- Les logiciels libres de gestion de bibliothèque : Une alternative crédible et séduisante. Présentation à l'AGBD. Octobre 2005.

5- Webographie :

5-1- Périodiques en lignes :

121- BERANGER Anne-Laure. Services électroniques : la TVA européenne entrera en vigueur le 1er Juillet. *Le journal Du Net*, 28 Mai 2003. [15 octobre 2006]. [En ligne] :
http://www.journaldunet.com/printer/030528tvaeurope.shtml
122- BERIZZI Ludivine, ZWEIFEL Carol. Le pingouin bibliothécaire : Les Logiciels Libres de Gestion de Bibliothèque. *RESSI*, N°.2, Juillet 2005. [19 Décembre 2005]. [En ligne] :
http://campus.hesge.ch/ressi/numero_2juillet2005
123- BOSC Helène. La Budapest Open Access Initiative (BOAI) pour un libre accès aux résultats de la recherche. *Terminal.* N°89, Printemps/Eté 2003. [02 Juin 2006]. [en ligne]:
http://www.terminal.sgdg.org.
124- BOSS Richard W. Evaluating electronic products and services. *Tech Notes.* Public Library Association, 2003. [13 Mars 2005]. [En ligne]:
http://www.ala.org/ala/pla/plapubs/epublications/epubs/Boss.htm
125- CHABIN Marie-Anne. Exigences numériques et besoins documentaires. *SOLARIS.* N°.6, Décembre 1999/Janvier 2000. [13 Janvier 2005]. [En ligne] :
http://biblio-fr.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d06/6chabin.html.
126- COHEN, S. *et al.* MyLibrary: Personalized Electronic Services in the Cornell University Library. *D-Lib Magazine*, vol. 6, n. 4, avril 2000. [05 Décembre 2003]. [En ligne]:
http://www.dlib.org/dlib/april00/mistlebauer/04mistlebauer.html
127- DUJOL Anne. Les sites web des bibliothèques : Trouver l'information ou la ronde des clics. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.51, n° 3, 2006. [22 Mars 2007]. [En ligne] :
http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/03/document.xsp?id=bbf-2006-03-0038-006/2006/03/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non
128- GOURBIN Géraldine. Bibliothèques électroniques, bibliothèques virtuelles. *Lettre du Bibliothécaire Québécois*, n°. 19, Aout – Septembre 1999. [20 Juin 2005]. [En ligne] :
http ://www.cyber-documentaliste.com/edition/bv/bv.htm

129- HARNARD Steven. The invisible hand of peer review. *Nature*, n°.5, Novembre 1998. [13 Juillet 2005]. [En ligne]:
http://helix.nature.com/webmatters/invisible.html.
130- HUDON Michèle. Les catalogues de bibliothèques à l'heure des nouvelles technologies : portes d'entrée sur le monde. *Education et Francophonie : Revue Scientifique Virtuelle*, Les bibliothèques à l'ère électronique dans le monde de l'éducation, Volume XXVI, Numéro 1, automne-hiver 1998. [22 Septembre 2000]. [En ligne] :
http://acelf.ca/revue/XXVI-1/index.html#ar02.
131- KNIGHt J.. The hybrid library: Books and bytes. *ARIADNE*, 11, 1997. [12 Décembre 2005]. [En ligne]:
http://www.ariadne.ac.uk/issue11
132- LINK-PEZET, J. De la représentation à la coopération : évolution des approches théoriques du traitement de l'information. *Solaris*, 5, 1999. [22 Avril 2006]. [en ligne]:
http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/solaris/index.html.
133- LYNCH C. Metadata harvesting and the Open Archive Initiative. *ARL Bimonthly Report.* Aout 2001, n°217. [02 Juin 2006]. [en ligne]:
http://www.arl.org/newsltr/217/mhp.html.
134- OPPENHEIM Charles. Librairies in the new millenium impact. *Journal of the Career Development Group*, vol.3, n°.6, Juin 2000. [15 Mars 2005]. [En ligne]:
http://www.careerdevelopmentgroup.org.uk/impact/coppenheim.htm.
135- PINFIELD S., EATON J., EDWARDS C., RUSSEL R., WISSENBURG A.. Realizing the hybrid library. *D-Lib Magazine*, October 1998. [12 Décembre 2005]. [En ligne]:
http://mirored.ukoln.ac/lis-journal/dlib/dlib/dlib/october98/10pinfield.html.
136- RIONDET Odile. Un regard exterieur sur l'identité professionnelle des bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, T. 40, n°. 6, 1995. [10 Avril 2006]. [En ligne]:
http://bbf.enssib.fr/sdx/bbf/pdf/bbf-1995-6/riond.pdf
137- RUSBRIDGE Chris. Toward the hybrid library. *D-Lib Magazine*, July/August 1998. [03 Février 2002]. [En ligne]:
http://mirrored.ukoln.ac.uk/lis-journals/dlib/dlib.html.
138- SALAUN Jean-Michel. L'édition entre biens et services. *Interdisciplines*, N°.10, 2004. [03 Aout 2005]. [En ligne]:
http://www.interdisciplines.org/defispublicationweb/papers/10.
139- STRAUSS Howard. What is a portal, anyway ? Questions and brief answers on portals. *Tech Talks*, January 20, 2000. [En ligne]:
http://www.campus-technology.com/techtalks/events/000120portal.asp.

140- SUTTER Eric. Des bibliothèques traditionnelles aux bibliothèques virtuelles : l'évolution des bibliothèques dans l'enseignement secondaire et dans l'enseignement supérieur. *Education et Francophonie*. N° spécial : Les bibliothèques à l'ère électronique dans le monde de l'éducation, vol. XXVI, n°.1, Automne – Hiver 1998. [15 Octobre 2004]. [En ligne] :
http://acelf.ca/revue/XXVI-1/index.htm#art01.

141- TURNER, William A. Les professionnels de l'Information auront-ils une place dans les collaboratoires de recherche ?. *Solaris*, 2, 1995. [15 Mai 2005]. [en ligne]:
http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/solaris/d02/2turner.html.

142- TURNER, William A., DE GUTHTENEIRE, P., VAN METER, K. Merit review, digital library design and cooperative cognition. *Solaris*, 3, 1996. [15 Mai 2005]. [en ligne]:
http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/solaris/index.html.

143- WATSON Les. Information Services: A Mission and Vision. *Ariadne*, Issues 14, Maech 1998. [17 Juillet 2007]. [En ligne]:
http://www.ariadneac.uk/issue14/main

144- XIA Wei. Digital library services : perceptions and expectations of user communities and librarians in a New Zealand academic library. *AARL*, Vol.34, n°.1, March 2003. [15 Aout 2005]. [En ligne] :
http://alia.org.au/publishing/aarl/34.1/full.text/xia.html

5-2- Actes de colloques en lignes :

145- Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur. Journées inter-réseaux d'information sur le SU. Paris :ABES, 2000. [05 Janvier 2004]. [en ligne] :
http://www.abes.fr/comor.htm#premieres.

146- Association pour le Logiciel Libre. Logiciel libre : Quelques explications. *Journée d'Etudes ADBS : Les logiciels libres au service des métiers de l'Information-Documentation, 20 Octobre 2005*. [30 Novembre 2005]. [En ligne]:
http://www.aal.asso.fr

147- CARBONE Pierre. Métadonnées pour l'évaluation des services et ressources électroniques en bibliothèque. *Journée AFNOR : Des métadonnées pour bien utiliser les ressources électroniques*, 7 Juin 2005. [15 Aout 2006]. [En ligne] :
http://www.bnf.fr/pages/infopro/journeespro/pdf/AFNOR2005/Metadonnees evaluation.pdf

148- CHARTRON, Ghislaine. Nouveaux modèles pour la communication scientifique ? *Colloque : Une nouvelle donne pour les revues scientifiques ?* 19-20 Novembre 1997, ENSSIB/SFSIC. [12 Mars 2004]. [en ligne]: http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/enssibv2.htm.
149- EM Noam. Electronics and the dim future of the university. *ASIS Annual Meeting*, 19-24 October 1996. [12 janvier 2004]. [En ligne]: http://www.asis.org/annual-96/noam.html.
150- FLYNN Ann. Performance indicators for electronic library services. Performance Measurement for Libraries and Information Services Conference, Sydney, May 18-19, 2004, pp.55-67. [13 Aout 2006]. [En ligne]: http://epress.lib.uts.edu.au/dspace/bitstream/2100/15/1/Performance_Indicators_2005.pdf
151- KELLER Alice, MUMENTHALER Rudolf, NEUBAUER Wolfram. Electronic Library Services as Part of the University's Learning Environment. *proceedings of the 4th International Conference on New Educational Environments, Lugano*, May 8-11, 2002, Session 4.2, p.23-26. [20 Novembre 2006]. [En ligne]: http://e-collection.ethbib.ethz.ch/show?type=inkonf&nr=39&part=text.
152- LINDAHL Aase ; Trad. par NETZER Michel. Les statistiques traditionnelles peuvent-elles rendre compte des documents et services électroniques? *63rd IFLA General Conference - Conference Programme and Proceedings* - August 31- September 5, 1997. [14 Novembre 2001]. [En ligne]: http://www.ifla.org/IV/index.htm
153- MAY Nicole. Production des services et relation des services : quelques perspectives d'analyse. *Actes des rencontres Ramau 1999*. Ed. de la Villette, Cahiers ramau n°. 1, 2000. [25 Juillet 2007]. [En ligne]: http://www.ramau.archi.fr/publications-Ramau/ramau-no1/ramau-1_4.pdf
154- POLL Roswitha, Trad. par BELIZAIRE Daphné. Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council* « Libraries – A voyage of discovery », August 14th – 18th 2005, Oslo, Norway. [15 Aout 2006]. [En ligne]: http://www.ifla.org/IV/ifla71/POLL.pdf
155- SHIMMON Ross ; Trad. par FELICITE Françoise. Le rôle fondamental des bibliothèques dans la société de l'information. *Sommet Mondial sur la Société de l'information*, Genève – Suisse, 2003. [07 Juin 2006]. [En ligne]: http://www.ifla.org/III/wisis_f.html.
156- SIMON Bruno-Bernard. Logiciels libres et Information-Documentation. *Journée d'étude : Logiciels libres, 20Octobre 2005*. [30 Décembre 2005]. [En ligne]:
http://www.adbs.fr/regions/img/pdf/conference-all.pdf

157- YOUNG Peter ; Trad. par GIRARD-BILLON Aline. Evaluation des services électroniques en bibliothèques : Statistiques de l'âge numérique. *63rd IFLA General Conference - Conference Programme and Proceedings* - August 31-September 5, 1997. [14 Novembre 2001]. [En ligne]:
http://www.ifla.org/IV/index.htm

5-3- Thèses en ligne:

158- BARCET André. La montée des services vers une économie de la servuction : Th. Doctorat : Univ. Lumière, Lyon 2 : 1987. 541p. [23 Janvier 2006]. [En ligne] :
http://demeter.univlyon2.fr:8080/sdx/theses/these/lyon2/1987/barcet_a/pdf Amont/barcet
159- BEN ROMDANE Mohamed. Caractérisation des publications spécialisées en Agronomie : Mémoire de DEA en SIC :Villeurbanne : ENSSIB : 1997. [01 Avril 2006]. [en ligne]:
http://www.recodoc-univ_lyon1.fr/memoireDEA/index.htm.
160- COLAS DES FRANCS Brigitte. Promouvoir les activités de l'URFIST de Lyon : Mémoire de DESS : Service d'Information Documentaire. URFIST Lyon : 2004. [02 Avril 2006]. [en ligne]:
http://memsic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/01/81/mem_00000181_00/mem_00000181.pdf.
161- DESCATELETS G., DUFOUR C.. Etude sur la faisabilité pour la mise en place d'une bibliothèque virtuelle en Sciences de l'Information dans le cadre du projet SLISNET. Paris : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 1998. [12 Juillet 2005]. [En ligne]:
http://www.enssib.fr/Slisnet

5-4- Ouvrages de référence en ligne :

162- American Marketing Association. Dictionary of Marketing Terms. Washington D. C.: MarketingPower, Inc., 2007. [25 Juillet 2007]. [En ligne]:
http://www.marketingpower.com/mg-dictionary-view2851.php
163- BALLAND Marie, DELAVANNE Alexandre, FORTINO David, LOORE Sylvie. Les bibliothèques virtuelles : synthèse bibliographique. Lyon : INSA, Février 1999. [26 Septembre 2004]. [En ligne]:
http://www.enssib.fr/Enssib/resdoc/txtintegral/bibvirt/rapport/html.
164- GUHA Kumar. Dossier Open Access : Terminologie. Paris: Ecole Nationale des Ponts et Chaussées – Service documentaire, 2006. [02 Juin 2006]. [en ligne]:
http://www.enpc.fr/fr/documentation/doc_electronique/open_access_6.html.

165- Interoperability Clearinghouse. Center. Glossary of terms. [15 Février 2006 .] [en ligne]:
http://www.ichnet.org/glossary.com
166- LEVY Michel. Service Public. In : Encyclopaedia Universalis. Encyclopaedia Universalis France S.A., 2007. [25 Juillet 2007]. [En ligne]:
http://www.universalis.fr/corpus2
167- Office Québécois de la Langue Française. Vocabulaire d'Internet – Banque de terminologie du Québec. [15 Février 2006]. [en ligne]:
http://www.olf.gouv.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/internet/fiches/8588786.html.
168- Wikipedia. Gestion électronique des documents. Wikipedia, l'encyclopédie libre. [s.d] : Wikimedia Foundation, Inc, 2007. [13 Octobre 2007]. [En ligne]:
http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_Electronique_des_documents

5-5- Divers :

169- American Library Association - Reference and User Services Association. Reference guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. Washington D. C.: ALA-RUSA, 2004. [11 Novembre 2005]. [En ligne]:
http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm.
170- Association of Research Libraries. ARL statistics 2001-02. Washinton D.C : ARL, 2006. [15 Février 2006]. [en ligne]:
http://www.arl.org/stats/arlstat/idex.html.
171- AUCC, ABRC/CARL. Le nouveau monde de la communication savante : Les défis et les choix du Canada : Rapport final du Groupe de travail de l'AUCC et de l'ABRC/CARL sur les bibliothèques universitaires et la communication savante. Novembre 1996. [15 Janvier 2004]. [en ligne]:
http://www.aucc.ca/français/sites/aucccarl.htm.
172- AUCC, ABRC/CARL. Vers un nouveau paradigme de la communication savante : Document de travail préparé par le Groupe de travail de l'AUCC et de l'ABRC/CARL sur les bibliothèques universitaires et la communication savante. Septembre 1995. [15 Janvier 2004]. [en ligne]:
http://library.uwaterloo.ca/documents/savante(aucc-abrc).html.
173- BOIS Christian. Publication immédiate des savoirs transitoires pour une interaction laborante : De l'épistémè à la science de l'épistémè de la recherche. [05 Avril 2006]. [en ligne]:
http://atoustic.ouvatan.org/html/post/post_lexique_index.htm.
174- BROPHY Peter, CLARKE Zoë, BRINKLEY Monica, et all. Library Performance Measurement and Quality Management System: Performance Indicators for

Electronic Library Services. London: EQUINOX, November 2000. [14 Octobre 2002]. [En ligne]:
http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html

175- BROPHY Peter, CLARKE Zoe, BRINKLEY Monika, et all. EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System: Performance Indicators for Electronic Library services. 2000. [17 Juin 2005]. [En ligne]:
http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html

176- CARACO Alain. Quelle place pour les logiciels libres en bibliothèque. [31 Décembre 2005]. [En ligne]:
http://alain.caraco.free.fr/bibliotheques/formations/logiciels_libres/index.html

177- CARTER Alison. Ce qui attend l'université et le monde de la recherche en 2005. [30 Janvier 2005]. [En ligne]:
http://www.boivigny.com

178- CHARTRON Ghislaine. Les archives ouvertes dans la communication scientifique. Paris : Urfist, 2003. [22 Mai 2004]. [en ligne]:
http://www.ccr.jussieu.fr/urfist.

179- CROSNIER Hervé (LE). Les bibliothèques numériques, 1997. [05 Octobre 2005]. [En ligne]:
http://www.info.unicaen.fr/Hervé/pub97/hanoi/hanoi.html.

180- EBSCO Publishing. Library, Information Science & Technology Abstracts. Ipswich: EBSCO Publishing, 2007. [18 Juillet 2007]. [En ligne]:
http://support.ebsco.com/help/index.php?help_id=DB:469

181- Education resources Information Center. About ERIC : Overview. Washington D. C.: Institute of Education sciences, 2007. [17 Juillet 2007]. [En ligne]:
http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/resources/html/about/about_eric.html

182- Emerald Group Publishing Limited. About Emerald : 40 Years in Publishig 1947 – 2007. Bradford, UK: Emerald Group Publishing Limited, 2007. [17 Juillet 2007]. [En ligne]:
http://www.emeraldinsight.com/info/about_emerald/overview/About_Emerald_Leaflet/about_emerald_40.pdf

183- EQUINOX . EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System. 2000. [17 Juin 2005]. [En ligne]:
http://equinox.dcu.ie/objectives.html

184- FLICHY, Patrice. L'imaginaire d'Internet de 1969 à nos jours.. Paris : Centre de Recherche en Histoire des Innovations. Université Paris-Sorbonne-ParisIV. [12 Mars 2004]. [en ligne]:
http://www.paris4.sorbonne.fr/documents/ed/ed_hmc/crhi/sem_00_01/sem_crhi_23-03.pdf.

185- Free Software Foundation. Catégories des logiciels libres et non-libres. [30 Décembre 2005]. [En ligne]:
http://www.gnu.org/philosophy/categories.fr
186- Free Software Foundation. Qu'est ce qu'un logiciel libre ? . [31 Décembre 2005]. [En ligne]:
http://www.gnu.org/philosophy/philosophy.fr.html
187- Greenstone en résumé. [30 Décembre 2005]. [En ligne]:
http://www.polydoc.net/MamboV4.5.1a/index.php
188- Grille d'analyse des logiciels gratuits de gestion de bibliothèque. [01 Janvier 2006]. [En ligne]:
http://www.logiciels.bib.free.fr/koha.php
189- Groton Public Schools. USA. [22 Avril 2006]. [en ligne]:
http://www.groton.k12.ct.us/etcpt8.htm.
190- GUEDON Jean-Claude. La bibliothèque virtuelle : une antinomie ?. Conférence prononcée à la National Library of Medicine, 1998. [15 Mars 2005]. [En ligne]:
http://linux.univ-lyon2.fr/nlm-fr.html.
191- LIPEUTREC, Claire. Etude prospective : les revues numériques francophones en Sciences Humaines et Sociales. Dossier Urfist – Paris: Urfist, 2000 [10 Avril 2006]. [en ligne]:
http://www.ext.umpc.fr/urfist/revueshs/som.htm
192- MAHE Annaig. Libre accès à l'information scientifique : Contexte et enjeux. Paris : Urfist, Juin 2005. [22 Avril 2006]. [en ligne]:
http://www.ext.upmc.fr/urfist.
193- Marketing Etudiant. La servuction : la specificité de la production des services. Paris : Marketing - Etudiant, 2007. [17 Juillet 2007]. [En ligne]:
http://www.marketing-etudiant.fr
194- MORIN Nicola. Bibliothèques et logiciels libres. [30 Décembre 2005]. [En ligne]:
http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/mandrakours/dona.htm
195- Nevada Department of Education. Computer and technology glossary : glossary of computer and technology education standards.. Nevada : Nevada Department of Education. USA. [22 Avril 2006]. [en ligne]:
http://www.doc.nv.gov/standards/standcomp/comptech-standards/comptech-glossary.html.
196- NOWORSKI François. Le protocole OAI et ses usages en bibliothèques. Paris : Ministère de la Culture, 2004. [02 Juin 2006]. [en ligne]:
http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/OAI-MPH.htm

197- Organisation Internationale de Normalisation. ISO aide les bibliothèques numériques à évaluer les performances de leurs services électroniques. ISO, 2004. [05 Décembre 2006]. [En ligne]:
http://www.iso.org/iso/fr/commcentre/pressreleases/archives/2004/index.html
198- Princeton University. WordNet : a lexical database for the english language. Princeton: Princeton University. USA. [22 Avril 2006]. [en ligne]:
http://wordnet.princeton.edu/perl/webwn.
199- PROSSER David. Introducing SPARC Europe. Oxford: SPARC Europe, 2004. [12 Octobre 2006]. [en ligne]:
http://www.sparceurope.org.
200- REITZ Joan M.. Online Dictionary for Library and Information Science. Libraries Unlimited, 2004. [22 Juillet 2006]. [En ligne]:
http://lu.com/odlis.htm
201- ROLAND Marie-Claude. La communication scientifique : Au delà de la technique et de la reproduction de pratiques existantes. [01 Avril 2006]. [en ligne]:
http://www.reflexives-lpr.org/index_competences_41.php
202- SALAUN Jean-Michel. Que cache l'augmentation des tarifs des revues scientifiques ?: Les transformations de la circulation des articles scientifiques. Paris : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 1998. [12 Juillet 2005]. [En ligne]:
http://www.enssib.fr/eco-doc.
203- SCHWALM, Karen. Using computer conferencing to enhance classroom instruction.. Arizona: Glendale Community College. [22 Avril 2006]. [en ligne]:
http://www.gc-maricopa.edu/kschwalm/ccguide/defs.html.

6- Divers :

204- Association Française de Normalisation. Projet de norme enregistrée CF/TC 46/SC 3 N 63. Vocabulaire de la Documentation. Novembre 1983.
205- CORRADO Pettenati. In : ADBS et DISTNB. La recherche d'information sur le réseau Internet : pour en savoir plus : Cours INRIA, 30 Septembre – 04 Octobre 1996.
206- WARTA Katharina, WAGNER Petra. Electronic Information Services An Assessment of Market Development in Austria: Austrian Report of the European Member States´ Study II (MSSTUDY II). Seibersdorf : Austrian Research Centers, 1999. 590p.
207- Zohra. F. Ousratic « Un PC par foyer » : La compagnie américaine Novell impliquée dans l'opération.- *Le Soir d'Algérie*, Mercredi 18 Janvier 2006, p.7.

111	أسباب اعتبار إتاحة الخدمات الإلكترونية عن بعد أمرا ضروريا من طرف الأساتذة و البحثين المستجوبين بجامعة منتوري قسنطينة انطلاقا من مجموعهم الكلي بها	598
112	التسهيلات التي يرغب الأساتذة و الباحثون المستجوبون بجامعة الأمير عبد القادر في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية	602
113	التسهيلات التي يرغب الأساتذة و الباحثون المستجوبون بجامعة منتوري قسنطينة في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية	605
114	التسهيلات التي يرغب الأساتذة و الباحثون المستجوبون بالمدرسة العليا للأساتذة في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستهم التعليمية	609

إستمارة المقابلة:

- **التعريف بالمكتبة:**

1- ما هو العدد الإجمالي لموظفي المكتبة؟

2- ما هو عدد الموظفين المتخصصين مقارنة بالعدد الإجمالي؟ مع تحديد رتبهم إن أمكن؟:
- مساعد ملحق بالمكتبات جامعية:
- ملحق بالمكتبات الجامعية:
- محافظ:
- محافظ رئيسي:

3- ما هو المخطط التنظيمي للمكتبة؟ هل هو مصمم وفقا للنصوص التنظيمية أم إنطلاقا من متطلبات عمل و طريقة تنظيم المكتبة؟

4- ما هي المصالح المعنية بالتحضير للخدمة المكتبية(Back-Office)، و المصالح المعنية بتقديم الخدمة المكتبية (Front-Office)؟

5- ما هو التوزيع العام للموظفين على المصالح المكونة للمخطط التنظيمي للمكتبة؟

6- ما هو توزيع الموظفين المتخصصين على المصالح المكونة للمخطط التنظيمي للمكتبة؟ حسب الرتب إن أمكن.

تجربة المكتبة في مجال الحوسبة:

7- ما هي تجربة مكتبتكم في مجال الحوسبة؟

8- هل تطبق مكتبتكم برمجية وثائقية مالكة أم مفتوحة المصدر؟

9- هل يوفر النظام الآلي المطبق من طرف مكتبتكم إمكانية وضع الفهرس الإلكتروني على شبكة الإنترنت عبر واجهة وب؟

10- هل يوفر النظام الآلي المطبق من طرف مكتبتكم إمكانية إدماج و إتاحة الوثائق الإلكترونية ضمن قاعدة البيانات المكونة له؟

11- في حالة عدم توفر هذه الخاصيات في النظام الآلي المطبق من طرف مكتبتكم، هل تفكرون في القيام بمشروع إعادة الحوسبة؟

12- إذا كانت الإجابة بنعم، هل سيتم اعتماد نظام آلي قائم على برمجيات وثائقية مالكة أم مفتوحة المصدر؟

الخدمات المقدمة من طرف المكتبة:

13- إذا قسمنا الخدمات المكتبية إلى 3 فئات كبرى هي:
- الخدمات المتعلقة بإتاحة الرصيد الوثائقي للمكتبة بمختلف أشكاله.
- الخدمات المتعلقة بالبحث الوثائقي في بنوك و قواعد المعلومات بمختلف أشكالها.
- الخدمات المتعلقة بتكوين المستفيدين.

ما هي الخدمات المقدمة ضمن هذه الفئات الثلاث؟ و ما هي درجة أهمية تقديمها؟

14- ما هي الإمكانيات البشرية و المادية المسخرة لكل فئة من الخدمات المقدمة؟

15- ما هي الوسائل التكنولوجية المسخرة لكل فئة من الخدمات المقدمة؟

<u>الوثائق الإلكترونية المتاحة من طرف المكتبة:</u>

16- هل توفر مكتبتكم:

- وثائق ورقية.
- وثائق سمعية بصرية.
- وثائق إلكترونية.
- وثائق أخرى، يرجى ذكرها.

17- ما هي النسبة التي يشغلها كل نوع من هذه الوثائق ضمن الرصيد الوثائقي للمكتبة؟

18- ما هي الوثائق الإلكترونية التي توفرها المكتبة؟

19- كيف يتم إقتناؤها؟ و ما هي نسبة الميزانية المخصصة لذلك؟

<u>الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة:</u>

20- هل تقدم مكتبتكم خدمات إلكترونية متاحة محليا؟ و ما هي هذه الخدمات؟

21- هل يتم تقديمها عبر:

- شبكة محلية داخل المكتبة.
- شبكة محلية داخل البناية المركزية للمجمع الجامعي.
- عبر شبكة محلية تربط كل الملاحق الأخرى التابعة للمؤسسة التعليمية.

22- هل تقدم مكتبتكم خدمات إلكترونية متاحة عن بعد؟ و ما هي هذه الخدمات؟

23- هل يتم تقديمها عبر:

- موقع مستقل للمكتبة على الإنترنت؟ مع تقديم عنوان الموقع.
- صفحات معلومات تابعة لموقع المؤسسة التعليمية على الإنترنت.
- عبر بوابة معلومات مندمجة في نظام معلومات المؤسسة التعليمية.

24- ما هي المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المكتبية بشكل عام؟ و الخدمات الإلكترونية بشكليها بشكل خاص؟

25- ما هي المشاريع المستقبلية للمكتبة بشكل عام؟ و المتعلقة بالخدمات المكتبية بشكل خاص؟

26- ماذا تقترحون لتحسين و تطوير خدمات المكتبة بشكل عام و الخدمات الإلكترونية بشكل خاص؟.

الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة
وزارة التعليـــم العالـــي و البحـــث العلمـــي
جامعـــة منتـــوري قسنطينـــة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قســـم علـــم المكتبـــات

إستمـــارة إستبيـــان

في إطار إعداد رسالة دكتوراه علوم في علم المكتبات بعنوان:

الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليـــم العالـــي بمدينـــة قسنطينـــة

نرجو من سيادتكم ملء هذه الاستمارة بعناية، و إفادتنا بالمعلومات اللازمة، كما نعلمكم بأن المعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

من إعداد الطالب:
غانـــم نذيـــر

تحت إشراف الأستاذ:
د. عبـــد المجيـــد دحمـــان

ملاحظة: يرجى الإجابة على الأسئلة باستعمال علامة (×).
يرجى الإطلاع على التعليقات الموجودة على الهامش.

المحور الأول: المصالح الداخلية و علاقتها بالخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة:

س.1- ما هي المصلحة التي تنتمي(ين) إليها:

الإقتنــــاء ☐ المعالجـــــة ☐

التوجيـــــه ☐ البحث الببيليوغرافي ☐

مصلحة أخرى (يرجى تحديدها):

....

....

....

س.2- حسب رأيك، هل علاقة طبيعة عمل المصلحة التي تنتمي إليها بالخدمات التي تقدمها المكتبة:

مباشرة: ☐ ، غير مباشرة: ☐ ، غير موجودة: ☐

س.3- هل تشارك(ين) في تقديم الخدمة المكتبية:

نعم: ☐ ، لا: ☐

- **في حالة الإجابة بلا، انتقل إلى السؤال رقم 6:**

س.4- ما هي وتيرة مشاركتك في تقديم الخدمة المكتبية:

دائما: ☐ ، أحيانا: ☐ ، نادرا: ☐

س.5- هل تشارك(ين) في تقديم الخدمة المكتبية بشكل:

إلزامـــي، بسبـــب ضــــرورة الخدمـــة: ☐

بمبادرة منك دون أن يكون الآمر إلزاميا: ☐

لتخفيف العبء على الموظفين المكلفين بتقديم الخدمة في حالة كثرة الطلب: ☐

أسباب أخرى (يرجى ذكرها):

....

....

....

س.6- في حالة عدم مشاركتك في تقديم الخدمة المكتبية، هل يعود ذلك:

بسبب التزامك بأداء مهامك حسب ما هو محدد في الهيكل التنظيمي للمكتبة: ☐

عـــدم وجود الوقت الكـــاف للقيـــام بذلك: ☐

الحجـــم الكبيـــر للعمـــــل: ☐

لكونك غير معني(ة) بتقديم الخدمة المكتبية: ☐

أسباب أخرى (يرجى ذكرها):

....

....

....

المحور الثاني: المصادر الوثائقية المتاحة من طرف المكتبات المدروسة و الفئات المستفيدة منها:

س.7- ما هي الفئات التي تستفيد من خدمات المكتبة؟

طلبـــة تدرج مسجلـــين بمؤسستـــكم التعليميــــة: ☐

طلبة تدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليميــــة: ☐

طلبة ما بعد التدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية: ☐

طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية: ☐

أساتذة و باحثون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية: ☐

أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية: ☐

عمال و موظفون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية: ☐

فئات أخرى (يرجى تحديدها):

....

....

....

س.8- ما هي أنواع الوثائق التي توفرها مكتبتكم؟:

وثـــائق ورقيـــة: ☐
وثائق سمعية بصرية: ☐
وثائق إلكترونية[1]: ☐
وثائق أخرى (يرجى تحديدها):

....
....
....

س.9- حدد النسبة التي يشغلها كل نوع من الوثائق ضمن الرصيد الوثائقي لمكتبتكم:

النسبة المئوية / نوع الوثائق	1 – 25%	26 – 50%	51 – 75%	أكثر من 76%
وثائق ورقية				
وثائق سمعية بصرية				
وثائق إلكترونية				
وثائق أخرى				

س.10- وزع حسب رأيك **استعمال كل نوع من الوثائق** التي توفرها مكتبتكم على فئات المستفيدين:

نوع الوثائق / فئات المستفيدين	وثائق ورقية	وثائق سمعية بصرية	وثائق إلكترونية	وثائق أخرى
طلبة تدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية				
طلبة تدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية				
طلبة ما بعد التدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية				
طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية				
أساتذة و باحثون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية				
أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية				
عمال و موظفون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية				
فئات أخرى				

[1] تضم الوثائق الإلكترونية: الأقراص المضغوطة (CD-ROM)، بنوك المعلومات على CD-ROM أو على الخط، الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة، الدوريات الإلكترونية، الأرشيفات المفتوحة. سواء كانت متاحة محليا أو عن بعد..إلخ.

المحور الثالث: الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المدروسة و الفئات المستفيدة منها:

س.11- ما هي أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبتكم؟:

خدمـــات تقليديـــة[2]: ☐

خدمات إلكترونية[3] متاحة محليا: ☐

خدمات إلكترونية متاحة عن بعد: ☐

س.12- رتب من 1 إلى 3 حسب درجة الأهمية، أنواع الخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم:

درجة الأهمية / نوع الخدمة	1	2	3
خدمـــات تقليديـــة			
خدمات إلكترونية متاحة محليا			
خدمات إلكترونية متاحة عن بعد			

س.13- رتب حسب رأيك من 1 إلى 3 حسب **درجة الاستعمال من طرف المستفيدين،** أنواع الخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم:

درجة الأهمية / نوع الخدمة	1	2	3
خدمـــات تقليديـــة			
خدمات إلكترونية متاحة محليا			
خدمات إلكترونية متاحة عن بعد			

س.14- وزع حسب رأيك **استعمال أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبتكم على فئات المستفيدين:**

أنواع الخدمات / فئات المستفيدين	خدمـــات تقليديـــة	خدمات إلكترونية متاحة محليا	خدمات إلكترونية متاحة عن بعد
طلبة تدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية			
طلبة تدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية			
طلبة ما بعد التدرج مسجلين بمؤسستكم التعليمية			
طلبة ما بعد التدرج لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية			
أساتذة و باحثون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية			
أساتذة و باحثون لا ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية			
عمال و موظفون ينتمون إلى مؤسستكم التعليمية			

[2] المقصود بالخدمات التقليدية، تلك الخدمات التي تتطلب بالضرورة الحضور الجسدي للمستفيد بالمكتبة.

[3] المقصود بالخدمات الإلكترونية، كل الخدمات التي تقدمها المكتبة و التي يتطلب استعمالها من طرف المستفيد توظيف وسائل و أدوات تكنولوجية مثل الحواسيب و الشبكات المعلوماتية. و هي تتاح إما بشكل محلي مثل الفهرس الإلكتروني الذي يقدم داخل جدران المكتبة ، و إما عن بعد مثل الفهرس الإلكتروني الذي يقدم عبر موقع المكتبة على شبكة الإنترنت.

فئات أخرى			

<u>المحور الرابع: الخدمات الإلكترونية و سبل إتاحتها من طرف المكتبات الجامعية المدروسة:</u>

س.15- ما هي **الخدمات التقليدية** التي تقدمها مكتبتكم؟:

البحث في الفهارس الورقية: ☐
توفير فضاءات للمطالعة الداخلية: ☐
توفير فضاءات للعمل الجماعي: ☐
خدمة التصوير و الاستنساخ: ☐
الخدمـــــة المرجعيـــــة: ☐
الإعــــارة الداخليـــــة: ☐
الإعــــارة الخارجيــــة: ☐
الإعـــارة ما بيـــن المكتبـــات: ☐
التعريـــف بالمقتنيـــات الجديدة: ☐
تكويـــــن المستفيديـــن: ☐
خدمات أخرى (يرجى تحديدها):
....
....
....

- في حالة عدم تقديم مكتبتكم للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا، انتقل إلى السؤال رقم 18:

س.16- في حالة تقديم مكتبتكم **للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا،** هل هي خدمات:

البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط (OPAC): ☐
البحث في بنوك المعلومات على CD-ROM أو على الخط: ☐
إتـــاحـــة الوثائـــق المرقمنة من طرف المكتبة: ☐
توفيـــر مصـــادر إلـــكترونيـــة (CD-ROM): ☐
توفيـــر وســـائـــط سمـــعيـــة بصريـــة: ☐
توفـــير النفـــاذ إلى دوريـــات إلكترونيـــة: ☐
توفيـــر النفـــاذ إلـــى أرشيفـــات مفتوحـــة:[4] ☐
توفيـــر حواسيـــب مرتبطـــة بشبكـــة الإنترنـــت: ☐
خدمات أخرى (يرجى تحديدها):
....
....
....

س.17- في حالة تقديم مكتبتكم **للخدمات الإلكترونية المتاحة محليا،** هل يتم ذلك:

عبر شبكـــة محليـــة داخـــل المكتبـــة: ☐
عبر شبكـــة محليـــة داخل البنايـــة المركزيـــة للمجمـــع الجامعي: ☐
عبر شبكة محلية تربط كل الملاحق الأخرى التابعة للمؤسسة التعليمية: ☐

[4] المقصود بالأرشيفات المفتوحة، تلك المستودعات الوثائقية الإلكترونية التي يتم إنشاؤها و إتاحتها عبر شبكة الإنترنت من طرف هيئات علمية أو باحثين، بهدف توفير نفاذ حر و مفتوح للإنتاج العلمي بعيدا عن القيود و الحواجز التقنية والمالية و القانونية.

- **في حالة عدم تقديم مكتبتكم للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، انتقل إلى السؤال رقم 20**:

س.**18**- في حالة تقديم مكتبتكم **للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد**، هل هي خدمات:
البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (OPAC Web): ☐
البحـــث فـــي بنـــوك معلومـــات: ☐
إتاحـــة الوثائـــق المرقمنـــة من طرف المكتبة: ☐
الخدمـــة المرجعيـــة الافتراضية: ☐
توفيـــر النفـــاذ إلى دوريـــات إلكترونيـــة: ☐
توفيـــر النفـــاذ إلى أرشيفـــات مفتوحـــة: ☐
توفير أدلة لمواقع وب مقيمـــة و منتقـــاة: ☐
توفيـــر أدلـــة لتكويـــن المستفيديـــن: ☐
خدمات أخرى (يرجى تحديدها):
....
....
....

س.**19**- في حالة تقديم مكتبتكم **للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد**، هل يتم ذلك:

عـــبر موقـــع إلكترونـــي مستقـــل خـــاص بالمكتبـــة: ☐
عبر صفحات معلومات إلكترونية تابعة لموقع المؤسسة التعليمية: ☐
عبر بوابة معلومات مندمجة في نظام معلومات المؤسسة التعليمية: ☐

س.**20**- في حالة توفير مكتبتكم لإمكانية النفاذ إلى **الأرشيفات المفتوحة** (محليا و/أو عن بعد)، هل هي:

أرشيفات مفتوحة تابعة لمؤسستكم التعليمية: ☐
أرشيفـــات مفتوحـــــة خارجيـــة: ☐

س.**21**- في حالة توفير مكتبتكم لإمكانية النفاذ إلى **الدوريات الإلكترونية** (محليا و/أو عن بعد)، هل هي:

دوريـــات إلكترونيـــة تجاريـــة: ☐
دوريات إلكترونية حرة و مجانية:[5] ☐

س.**22**- في حالة عدم تقديم مكتبتكم **للخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد**، ما هي الأسباب؟
قلة الإمكانيات المالية و المادية: ☐
قلـــة الإمكانيـــات البشريـــة: ☐
ليس هناك حاجـــة لهذا النوع من الخدمـــات لدى المستفيديـــن: ☐
تقديم هذا النوع من الخدمات غير وارد ضمن أولويات المكتبة: ☐
أسباب أخرى (يرجى ذكرها):
....
....

س.**23**- هل تعتبرون تقديم **الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد** أمرا ضروريا؟

[5] المقصود بالدوريات الإلكترونية الحرة (Revues Open Access)، تلك الدوريات التي يتم إنشاؤها من طرف العلماء و الباحثين لمنافسة الدوريات التجارية و تحقيق مبدأ النفاذ الحر و المفتوح للإنتاج العلمي الذي تتباه **مبادرة النفاذ المفتوح** (Open Access Initiative).

نعم: ☐ لا: ☐

س.24- في حالة الإجابة بنعم، هل يعود ذلك لـــ:

عدم قدرة المكتبة على استقبال الأعداد الكبيرة من المستفيدين: ☐
تلبيـــــة الاحتياجات الجديـــــدة للمستفيديـــــن: ☐
بلـــــوغ فئـــــات جديـــــدة مـــن المستفيديـــــن: ☐
توفيـــر إتاحـــة أســـرع و أشمـــل للخدمـــات المكتبيـــة: ☐
أسباب أخرى (يرجى ذكرها):

....
....

س.25- ماذا تقترح(ين) لتفعيل تطوير و استعمال الخدمات الإلكترونية بمكتبتكم:

....
....
....
....
....
....
....
....

البيانات الشخصية:

الشهادة المحصل عليها :

ليسانس: ☐، دبلوم عالي للمكتبيين: ☐ ، ماجستير: ☐ ، دكتوراه: ☐

التخصص:

علم المكتبات: ☐ ، تخصص آخر: ☐يرجى ذكره:..............................

الرتبة:

ملحق بالمكتبات الجامعية: ☐ ، محافظ: ☐ ، محافظ رئيسي: ☐

الوظيفة التي تشغلها بالمكتبة:

رئيس مصلحة:☐، مدير المكتبة الجامعية:☐ ، وظيفة أخرى:☐يرجى ذكرها:.................

الأقدمية بالمكتبة:..............................

الجمهوريــــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

وزارة التعليــم العالـــي و البحـــث العلمـــي

جامعـــة منتـــوري قسنطينـــة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قســم علــم المكتبــات

إستمـــارة إستبيـــان

في إطار إعداد رسالة دكتوراه علوم في علم المكتبات بعنوان:

الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليــم العالـــي بمدينـــة قسنطينـــة

نرجو من سيادتكم ملء هذه الاستمارة بعناية، و إفادتنا بالمعلومات اللازمة، كما نعلمكم بأن المعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

من إعداد الطالب:
غانــم نذيــر

تحت إشراف الأستاذ:
د. عبــد المجيــد دحمــان

ملاحظة: يرجى الإجابة على الأسئلة باستعمال علامة (×).
يرجى الإطلاع على التعليقات الموجودة على الهامش.

المحور الأول: توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال وسائل الاتصال العلمي الإلكترونية وموقفهم من مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية:

س.1- هل تستعمل(ين) جهاز الحاسوب؟:

نعم : ☐ منذ ....سنة (بالتقريب)

لا : ☐

س.2- هل تمتلك(ين) جهاز حاسوب في المنزل ؟:

نعم، ومرتبط بالإنترنت: ☐

نعم، غير مرتبط بالإنترنت: ☐

لا: ☐

س.3- هل لديك إمكانية استعمال جهاز الحاسوب بمكان عملك؟

المكان / الإجابة	بالمكتبة	بقاعة الإنترنت بقسمكم	بمخبر البحث	مكان آخر (يرجى تحديده)
نعم، ومرتبط بالإنترنت				
نعم، غير مرتبط بالإنترنت				
لا				

س.4- أين تستعمل(ين) شبكة الإنترنت؟:

فـــــي المـــــنــــزل ☐

فـــي مـــكان العـــمـــل ☐

في المكتبة المركزية لمؤسستكم التعليمية ☐

فــــي مقاهـــي الإنتـــرنت ☐

فـــي مكـــان آخـــر (يرجى ذكره): ☐

....

....

....

س.5- ما هي وسائل الاتصال التي تستعملها(ينها) لتداول المعلومات العلمية و التقنية في إطار نشاطاتك البحثية و العلمية؟ مع ترتيبها حسب درجة الأهمية من 1إلى 3:

درجة الأهمية / وسائل الاتصال	**1**	**2**	**3**
وسائل اتصال شفوية			
وسائل اتصال مكتوبة			
وسائل اتصال إلكترونية			

- **في حالة عدم استعمالك لوسائل الاتصال الإلكترونية، انتقل إلى السؤال رقم 8:**

س.6- في حالة استعمالك لوسائل الاتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية و التقنية، يرجى تحديدها وفق الترتيب حسب أهمية الاستعمال من 1 إلى 6 ضمن القائمة الموضحة في الجدول التالي:

درجة الأهمية / وسيلة الاتصال	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
البريـــد الإلكترونـــي						
مجموعـــات النقـــاش						
مجموعـــات الأخبـــار						
الإبحار في شبكة الإنترنت						
المحاورة المباشرة (Chat)						
وسائل أخرى (يرجى ذكرها)						

....
....
....

س.7- ما هي أسباب استعمالك لوسائل الاتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية و التقنية؟

- سهـــولة تـــداول المعلومـــات ☐
- سرعـــة تـــداول المعلومـــات ☐
- كثـــرة المعلومـــات المتداولـــة ☐
- انخفاض كلفة تداول المعلومات ☐
- طبيعة العمل البحثي و العلمـــي ☐
- أسبـــــاب أخــــرى (يرجى ذكرها): ☐

....
....
....

س.8- في حالة عدم استعمالك لوسائل الاتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية و التقنية، ما هي الأسباب؟

- قلة الإمكانيـــات المتعلقة باستعمـــال هذه الوســـائل ☐
- الكلفة الباهظـــة المترتبة عن استعمـــال هذه الوسائل ☐
- عدم توفر الوقت الكافي لتعلم استعمـــال هذه الوسائل ☐
- عدم وجود برامج تكوينية على استعمال هذه الوسائل ☐
- طبيعة التخصص لا تستلزم استعمـــال هذه الوسائل ☐
- أسبـــــاب أخــــرى (يرجى ذكرها): ☐

....
....
....

س.9- هل أنت مطلع(ة) على مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية؟

- نعم ☐
- لا ☐

س.10- هل أنت مطلع(ة) على المبادرات التي تدعم مبدأ النفاذ الحر إلى المعلومات العلمية و التقنية؟

- نعم ☐
- لا ☐

- في حالة الإجابة بلا، انتقل إلى السؤال رقم 12:

س.11- في حالة الإجابة بنعم، ما هي المبادرات التي تعرفها(ينها)؟
مبـــادرة الأرشيفـــات المفتوحة (Open Archive Initiative) ☐
مبادرة النفاذ الحر إلى المعلومات (Open Access Initiative) ☐
مبـــادرات أخـــــرى (يرجى ذكرها): ☐
....
....
....
س.12- هل سبق لك أن نشرت مقالاتك في دوريات إلكترونية متاحة مجانا؟
نعم ☐ عدد المقالات المنشورة.............
لا ☐
س.13- هل سبق لك أن أودعت مقالاتك في أرشيفات مفتوحة؟
نعم ☐ عدد المقالات المودعة.............
لا ☐

المحور الثاني: توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال الوثائق الإلكترونية:

س.14- ما هي أنواع الوثائق التي تستعملها(ينها) في إطار نشاطاتك البحثية و العلمية؟
وثـــائق ورقيـــة: ☐
وثائق سمعية بصرية: ☐
وثائق إلكترونية: ☐
وثائق أخرى (يرجى تحديدها): ☐
....
....
....
س.15- حدد نسبة استعمال كل نوع من الوثائق التي تستعملها في إطار نشاطاتك البحثية و العلمية:

النسبة المئوية / نوع الوثائق	0 – 25%	25 – 50%	50 – 75%	75 - 100%
وثائق ورقية				
وثائق سمعية بصرية				
وثائق إلكترونية				
وثائق أخرى				

- **في حالة عدم استعمالك للوثائق الإلكترونية، انتقل إلى السؤال رقم 21:**

س.16- في حالة استعمالك للوثائق الإلكترونية، كيف اكتسبت هذه المهارة؟
المحـــاولـــــة والخطـــأ: ☐
المشاركة في دورات تدريبية بالجامعة: ☐
المشاركة في دورات تدريبية بمكتبة الجامعة: ☐
الاســتــعـــانـــــة بالــزمــــــلاء: ☐
الاســتــعـــانـــــة بالمــكتبـــــي: ☐
طــــرق أخـــــرى (يرجى ذكرها): ☐
....
....
....

س.17- ما هي طبيعة الوثائق الإلكترونية التي تستعملها؟ و ما هي وتيرة استعمالها؟ :

وتيرة الاستعمال / نوع الوثائق	دائما	أحيانا	نادرا	لا أستعملها أبدا
مصادر متاحة عبر الإنترنت				
وسائط إلكترونية (CD-ROM)				

س.18- في حالة استعمالك لشبكة الإنترنت، ما هي المصادر التي تستعملها؟

دوريـــــات إلكتـــرونيــــة: ☐
قـــواعــــد معــلومـــــات: ☐
أرشيفـــــات مفتـــوحـــــة[1]: ☐ (يرجى قراءة التعليق على الهامش)
مـــواقــــع إلكتـــرونيـــــة: ☐
مصادر أخرى (يرجى ذكرها): ☐

……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………

س.19- في حالة استعمالك للوسائط الإلكترونية (CD-ROM)، ما هو محتوى هذه المصادر؟

قـــواعــــد معـــلومـــــات: ☐
مراجع إلكترونية (معاجم، موسوعات...): ☐
محـــتويـــات متـــخصصـــة: ☐
محتويات أخرى (يرجى تحديدها): ☐

……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………

س.20- ما هي الصعوبات التي تواجهك في استعمال الوثائق الإلكترونية؟

استهلاك وقت أكبـــر على حســـاب مهـــام أخـــرى: ☐
عدم إمـــتلاك معرفة كافية في استعمال هذه المصادر: ☐
استرجـــاع كميـــات ضخمـــة من المعلومـــات: ☐
محدودية الوقت المتـــاح لاستعمـــال الإنترنـــت: ☐
عدم التـــأكد من مصداقيـــة المعلومات المسترجعة: ☐
ارتفـــاع كلفـــة استغـــلال هـــذه المصـــادر: ☐
صعـــوبـــــات لغـــويــــة: ☐
صعـــوبـــات أخـــرى (يرجى تحديدها): ☐

……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………

[1] المقصود بالأرشيفات المفتوحة، تلك المستودعات الوثائقية الإلكترونية التي يتم إنشاؤها و إتاحتها عبر شبكة الإنترنت من طرف هيئات علمية أو باحثين، بهدف توفير نفاذ حر و مفتوح للإنتاج العلمي بعيدا عن القيود و الحواجز التقنية والمالية و القانونية.

س.21- في حالة عدم استعمالك للوثائق الإلكترونية، ما هي الأسباب؟
عـــدم توفـــر الوقـــت الكافـــي لتعلـــم استعمـــال هـــذه المصــــادر: ☐
عـــدم وجـــود برامـــج تكوينيـــة عـــلى استعمـــال هـــذه المصـــادر : ☐
طبيعـــة التخصـــص لا تستلـــزم استعمـــال هـــذه المصـــــادر: ☐
نقص المشاريع البيداغوجية لإدماج هذه المصادر في العملية التعليمية بقسمكم: ☐
أسبــــاب أخـــرى (يـــرجـــى ذكــرهـــا): ☐
....
....
....

<u>المحور الثالث: توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية:</u>

س.22- هل تعتمد(ين) على مكتبة مؤسستك التعليمية في القيام بنشاطاتك البحثية و العلمية بشكل:
كبير ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐ لا أعتمد عليها ☐

س.23- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما نوع الخدمات المكتبية التي تستعلمها(ينها)؟
خدمات تقليدية من خلال حضورك إلى المكتبة: ☐
خـــدمــــات إلكترونيـــة[2] متاحة محليـــا: ☐ (يرجى قراءة التعليق على الهامش)
خدمـــات إلكترونية متاحة عبر الإنترنت: ☐

س.24- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما هي **الخدمات التقليدية الحضورية** التي تستعملها؟:
البحث في الفهارس الورقية: ☐
المطالعة الداخلية: ☐
استعمال فضاءات للعمل الجماعي: ☐
خدمة التصوير و الاستنساخ: ☐
طرح الاستفسارات و الأسئلة: ☐
الإعـــــارة الداخليـــــة: ☐
الإعـــــارة الخارجيـــــة: ☐
الإعــــارة ما بيـــن المكتبـــات: ☐
التعرف على المقتنيـــات الجديدة: ☐
تكويـــــن المستفيديـــن[3]: ☐ (يرجى قراءة التعليق على الهامش)
خدمات أخرى (يرجى تحديدها): ☐
....
....
....

---

[2] المقصود بالخدمات الإلكترونية، كل الخدمات التي تقدمها المكتبة و التي يتطلب استعمالها من طرف المستفيد توظيف وسائل و أدوات تكنولوجية مثل الحواسيب و الشبكات المعلوماتية. و هي تتاح إما بشكل محلي مثل الفهرس الإلكتروني الذي يقدم داخل جدران المكتبة ، و إما عن بعد مثل الفهرس الإلكتروني الذي يقدم عبر موقع المكتبة على شبكة الإنترنت.

[3] المقصود بتكوين المستفيدين تلك الخدمة المتعلقة بتكوين و تدريب المستفيد على استعمال خدمات المكتبة و البحث في مختلف أدوات البحث مثل الفهارس و البيبليوغرافيات سواء كانت ورقية أو إلكترونية في شكل بنوك معلومات.

س.25- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما هي **الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا** التي تستعملها؟:

- البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط (OPAC): ☐
- البحث في بنوك المعلومات على CD-ROM أو على الإنترنت: ☐
- الإطــلاع على الوثائــق المرقمنة من طرف المكتبة: ☐
- الإطــلاع على مصــادر إلــكترونيــة (CD-ROM): ☐
- الإطــلاع علــى وســائــط سمــعيــة بصريــة: ☐
- الإطــلاع علــى دوريــات إلكتــرونيــة: ☐
- الإطــلاع علــى أرشيفــات مفتــوحــة: ☐
- استعمال حواسيــب مرتبطــة بشبكــة الإنترنــت: ☐
- خــدمــــات أخــرى (يرجـــى تحديــدها): ☐

....
....
....

س.26- في حالة اعتمادك على مكتبة مؤسستك التعليمية، ما هي **الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر موقع المكتبة على الإنترنت** التي تستعملها؟:

- البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (OPAC Web): ☐
- البــحــث فــي بنــوك معــــلومــات: ☐
- الإطــلاع الوثائــق المرقمنــة مــن طــرف المكتبــة: ☐
- طــرح الاستفســارات و الأسئلـــة: ☐
- الإطــلاع علــى دوريــات إلكترونيــة: ☐
- الإطــلاع علــى أرشيفــات مفتوحــة: ☐
- الإطــلاع على أدلة لمواقع وب مقيمة و منتقاة من طرف المكتبة: ☐
- الإطــلاع على أدلة للتكوين في البحث عن المعلومات: ☐
- خدمـــات عــن بعــد أخــرى (يرجـــى تحديــــدها): ☐

....
....
....

س.27- رتب حسب رأيك من 1 إلى 3 نوع الخدمات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة و متطلبات نشاطاتك البحثية و العلمية:

الترتيب / نوع الخدمة	1	2	3
خدمــات تقليديـــة حضورية			
خدمات إلكترونية متاحة محليا			
خدمات إلكترونية متاحة عبر الإنترنت			

س.28- هل تعتبر(ين) بأن **الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا** المقدمة من طرف مكتبة مؤسستك التعليمية تتماشى مع طبيعة احتياجاتك البحثية و العلمية؟:

نعم ☐ لا ☐

س.29- هل تعتبر(ين) بأن **الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت** المقدمة من طرف مكتبة مؤسستك التعليمية تتماشى مع طبيعة احتياجاتك البحثية و العلمية؟:

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: توجهات الأساتذة الباحثين نحو استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد:

س.30- هل سبق لك أن زرت مواقع إلكترونية لمكتبات جامعية أخرى غير موقع مكتبة مؤسستك التعليمية؟:

نعم ☐ (يرجى ذكر المكتبة(ات) التي قمت بزيارة موقعها) لا ☐

....

....

....

س.31- في حالة الإجابة بنعم، ما هي الخدمات التي استفدت منها من خلال موقع/مواقع هذه المكتبة/المكتبات؟:

- البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (OPAC Web): ☐
- البحث في بنوك معلومات: ☐
- الإطلاع على الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة: ☐
- طرح الاستفسارات و الأسئلة: ☐
- الإطلاع على دوريات إلكترونية: ☐
- الإطلاع على أرشيفات مفتوحة: ☐
- الإطلاع على أدلة لمواقع وب مقيمة و منتقاة من طرف المكتبة: ☐
- الإطلاع على أدلة للتكوين في البحث عن المعلومات: ☐
- خدمات عن بعد أخرى (يرجى تحديدها): ☐

....

....

....

س.32- هل تعتبر(ين) بأن تقديم خدمات مكتبة مؤسستك التعليمية عن بعد عبر الإنترنت أمر ضروري؟:

نعم ☐ لا ☐

- **في حالة الإجابة بلا، انتقل إلى السؤال رقم 34:**

س.33- في حالة الإجابة بنعم، ما هي الأسباب؟:

- صعوبة تنقلك إلى المكتبة ☐
- بعد مكان العمل عن المكتبة ☐
- عدم توفر الوقت لتنقلك إلى المكتبة ☐
- عدم رضاك عن الخدمات التقليدية للمكتبة ☐
- سرعة الاستفادة من خدمات المكتبة ☐
- إمكانية الاستفادة من خدمات المكتبة في أي وقت ☐
- إمكانية الاستفادة من خدمات المكتبة في أي مكان ☐
- اعتمادك الكبير على الوسائل الإلكترونية في نشاطك العلمي و البحثي ☐
- أسباب أخرى (يرجى ذكرها): ☐

....

....

....

س.34- في حالة اعتبارك بأن تقديم خدمات مكتبة مؤسستك التعليمية عن بعد عبر الإنترنت ليس بالأمر الضروري، ما هي السباب؟:

صعوبة و تعقد استعمالها ☐
عدم توفر التجهيزات اللازمة لاستعمالها ☐
لا تجيد(ين) استعمالها و الإستفادة منها ☐
الكلفة الباهظة المترتبة عنها ☐
رضاك و اكتفاءك بالخدمات التقليدية للمكتبة ☐
عدم اعتمادك على الوسائل الإلكترونية في نشاطاتك البحثية و العلمية ☐
أسباب أخرى (يرجى ذكرها): ☐

....
....
....

س.35- ما هي التسهيلات التي ترغب(بين) في الاستفادة منها من خلال الخدمات المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستك التعليمية عبر موقعها الإلكتروني على الإنترنت؟:

تمكينك من البحث عن المعلومات و الوثائق و الحصول عليها ☐
إعطاءك المجال للتواصل و طرح أسئلتك و استفساراتك و الإجابة عليها ☐
إعلامك و توجيهك و تكوينك على استخدام المعلومات و طرق البحث عليها ☐
منحك فضاءات و أدوات عمل شخصية و أمنة ☐
تسهيلات أخرى (يرجى ذكرها): ☐

....
....
....

س.36- ماذا تقترح(ين) لتفعيل و تطوير الخدمات المكتبية بشكل عام، و الخدمات الإلكترونية سواء المحلية أو المتاحة عن بعد من طرف مكتبة مؤسستك التعليمية؟:

....
....
....
....
....

البيانات الشخصية:

التخصص:..
المؤسسة التعليمية:...
الكلية:...
القسم : ....
الرتبة :
أستاذ مساعد: ☐ ، أستاذ مكلف بالدروس: ☐
أست محاضر : ☐ ، أستاذ التعليم العالي: ☐

الملخص باللغة العربية

أصبحت الخدمات الإلكترونية بشكليها المتاح حضوريا أو عن بعد تشكل جزءا أساسيا وهاما ضمن المنظومة الخدماتية للمكتبات الجامعية. ذلك أنها تمكنها من تقديم خدمات ذات قيمة مضافة، و نسج علاقة متينة تتسم بالتواصل الدائم و المستمر مع كل الفئات المستفيدة من خدماتها سواء على نطاق محيطها المباشر أو غير المباشر. و قد تناولت هذه الدراسة أهم العوامل المؤثرة في ظهور و تزايد أهمية الخدمات الإلكترونية، و المتمثلة أساسا في الشبكات الإلكترونية، و بروز الاتصال العلمي الإلكتروني و ما يرتبط به من تداعيات و تأثيرات على العلماء و الباحثين، و المكتبات البحثية و الجامعية على حد السواء. كما تطرقت إلى مفهوم الخدمة المكتبية من خلال استعراض أهم متطلبات و مستويات تقديمها. بالإضافة إلى الخدمة المكتبية الإلكترونية، من خلال تعريفها و تحديد أنواعها و استعراض أهم طرق ومنهجيات تسويقها و تقييمها.

و قد كشفت هذه الدراسة المطبقة على عينة من 20 مكتبيا و 187 أستاذا و باحثا بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، ممثلة في: جامعتي الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ومنتوري قسنطينة، و المدرسة العليا للأساتذة للآداب و العلوم الإنسانية، بأن المكتبات الجامعية التابعة لهذه المؤسسات لم تصل بعد إلى مستوى تقديم عرض لخدمات إلكترونية يرقى إلى تطلعات و احتياجات الأساتذة و الباحثين المستفيدين من خدماتها، بسبب ضعف المحتوى المعلوماتي و الخدماتي الذي تتيحه عبر صفحاتها على شبكة الإنترنت من جهة، بالإضافة إلى التخطيط غير الجيد لمشاريع الحوسبة التي قامت بها، والتي جاءت لسد احتياجات ظرفية و آنية، دون النظر إلى تأثيرها على الخدمات المقدمة على المدى المتوسط و البعيد.

و عليه اقترحت الدراسة ضرورة الاهتمام بالجانب التكويني بمختلف أشكاله لتمكين المكتبيين من الارتقاء بآداءهم و تقديم خدمات ذات جودة عالية، و توفير الوسائل والإمكانيات التي تمكن المجتمع العلمي و الأكاديمي من الإفادة من وسائل الاتصال الإلكترونية و تدريبهم على استعمالها، و رفع الحواجز التي تعيق استعمالهم للوثائق والخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى ضرورة إعادة النظر في سياسات الحوسبة المعتمدة من طرف مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، بشكل يمكنها من الانفتاح على التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و استيعاب التطورات الحالية و المستقبلية التي تمكنها من تقديم خدمات تستجيب لاحتياجات و تطلعات روادها.

الكلمات المفتاحية:
الخدمات الإلكترونية، المكتبات الجامعية، الأساتذة و الباحثين، جامعة الأمير عبد القادر، جامعة منتوري قسنطينة، المدرسة العليا للأساتذة، قسنطينة، الجزائر.

الملخص باللغة الفرنسية:

Les services électroniques constituent actuellement un élément essentiel dans le système global de l'offre de services des Bibliothèques Universitaires, leur permettant ainsi de perfectionner leurs services et élargir la population desservie, en atteignant de nouvelles catégories d'utilisateurs grâce aux Technologies de l'Information et de la Communication utilisées à cet effet.

De ce fait, l'étude a porté sur les facteurs essentiels qui ont contribué à l'émergence de ce nouveau type de services, en mettant l'accent sur le réseau Internet et la genèse du concept de la communication scientifique électronique, et leurs impacts sur la communauté scientifique et les bibliothèques universitaires et de recherche en particulier.

De plus, l'étude a abordé le concept de services de bibliothèque, en évoquant entre autres, leurs principes fondamentaux et les conditions élémentaires pour le mise en place d'un système d'offre de services de bibliothèque universitaire cohérent et pertinent.

L'étude a abordé également le concept de services électroniques, leurs types ainsi que les différentes stratégies de leur mise en place et les méthodes d'évaluation appropriées pour ce type de services dans le monde des bibliothèques universitaires.

Dans le but d'étudier les besoins et les comportements d'usages des documents et services électroniques par la communauté des enseignants chercheurs, et la capacité des bibliothèques des établissements universitaires de la ville de Constantine de répondre aux besoins perçus et exprimés par ces derniers concernant ce type de services, deux questionnaires ont été distribués : un à un groupe constitué de 20 bibliothécaires, et un autre à un groupe constitué de 187 enseignants chercheurs, appartenant tous aux établissements de l'Enseignement Supérieur situés au niveau de la wilaya de Constantine qui sont: l'Université de l'Emir Abdelkader des Sciences Islamiques, l'Université Mentouri Constantine et l'Ecole Normale Supérieure des Lettres et Sciences Humaines de Constantine.

Et il a été conclu que les bibliothèques des établissements universitaires de la ville de Constantine ne disposent pas de systèmes d'offre de services électroniques qui puissent répondre aux besoins et attentes des enseignants chercheurs interrogés. Du fait de la pauvreté du contenu informationnel et des prestations offertes via leurs pages web, et des stratégies et politiques incohérentes d'informatisation établies par ces bibliothèques, qui ne répondent pas aux exigences techniques et managériales actuelles et futures.

Enfin, il a été recommandé de donner plus d'intérêt à la formation, que ce soit sous sa forme initiale ou continue des bibliothécaires, leur permettant ainsi d'intégrer les nouveaux outils et concepts dans leurs pratiques professionnelles. Et de permettre à l'ensemble de la communauté universitaire de la ville de Constantine de disposer des moyens de communication électronique, et lever les obstacles relatifs au bon usage des ressources et services électroniques dans le milieu universitaire.

Il a été recommandé également aux bibliothèques étudiées de revoir leurs politiques et stratégies d'informatisation, et d'élaborer des plans d'action leurs permettant de s'ouvrir vers le bon usage des NTIC, afin d'assurer leur adaptation avec les changements qui s'opèrent dans leur environnement direct et indirect, et pour se tailler une place dans un monde concurrentiel très avancé.

Mots Clés :

Services électroniques, Bibliothèques Universitaires, Enseignants chercheurs, Université de l'Emir Abdelkader, Université Mentouri Constantine, Ecole Normale Supérieure, Constantine, Algérie.